



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015 PARA LA MICROEMPRESA TEXTIL “MODAS LIZBETH”
DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI**

AUTOR: DARWIN REINALDO CUASAPAZ CANDO

DIRECTOR: MSC. JENYFFER ALEXANDRA YÉPEZ CHICAIZA

IBARRA-ECUADOR

2020



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040187368-2		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CUASAPAZ CANDO DARWIN REINALDO		
DIRECCIÓN:	Jardines de Odila-Ibarra		
EMAIL:	drcuasapazc@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0988105221


DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA LA MICROEMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI”
AUTOR (ES):	CUASAPAZ CANDO DARWIN REINALDO
FECHA:	10/02/2020
PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Industrial
DIRECTOR:	Msc. Yépez Chicaiza Jenyffer Alexandra

CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad del contenido de la misma se adjudica ser el responsable del contenido y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 3 días del mes de septiembre del 2020

EL AUTOR


.....

Darwin Reinaldo Cuasapaz Cando



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**

CERTIFICACIÓN

MSC. Jenyffer Alexandra Yépez Chicaiza, Director de Trabajo de Grado desarrollado por el estudiante CUASAPAZ CANDO DARWIN REINALDO.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado "PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA LA MICROEMPRESA TEXTIL "MODAS LIZBETH" DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI", ha sido elaborado en su totalidad por el estudiante Darwin Reinaldo Cuasapaz Cando bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero Industrial.

Luego de ser revisada, considero que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Jenyffer Yépez", is written over a horizontal dotted line.

MSc. Jenyffer Yépez



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado está dedicado especialmente a Dios, por ser mi guía, mi inspiración, y mi fortaleza que me han permitido lograr uno de los más anhelos deseados.

A mis padres, quienes han sido mi guía y apoyo durante todo este proceso, gracias por su amor, paciencia, tiempo y sobre todo por sus consejos que me han ayudado a seguir y levantarme en momentos difíciles y buenos de mi vida, se los dedico con mucho amor y cariño

A mis hermanos, hermanas y sobrinas que siempre han estado presentes durante todo este proceso, gracias por su comprensión, cariño y amor.

Darwin Cuasapaz



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su bendición y sabiduría que me permitieron alcanzar mis objetivos en todas las etapas de mi vida.

A mis padres quienes con sus consejos me han orientado hacia un mejor camino, por ser el motor de mi vida que me ha permitido culminar mi carrera profesional.

A la Universidad Técnica del Norte, institución que me acogió para formarme como profesional de esta prestigiosa institución. Gracias a los docentes de la carrera de ingeniería industrial por compartir sus conocimientos y experiencias que hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

A mi directora de tesis Msc Jenyffer Yépez, por ser mi guía en la elaboración y culminación de mi trabajo de titulación.

De igual manera agradezco a la empresa textil Modas Lizbeth, por su aceptación y colaboración que me han permitido elaborar y culminar mi tesis.

A mis compañeros y amigos por sus valiosos momentos compartidos durante todo este proceso universitario.

Darwin Cuasapaz

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	ii
CONSTANCIAS	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT.....	xviii
CAPÍTULO I	19
INTRODUCCIÓN	19
1.1. Problema	20
1.2. Objetivos	21
2.3.1. Objetivo General	21
2.3.2. Objetivos Específicos	21
2.4. Metodología	21
2.5. Alcance	22
2.6. Justificación	22
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1 Planificación Estratégica.....	24
2.1.1 Plan estratégico	24
2.1.2 Estrategia	24
2.1.3 Misión	24
2.1.4 Visión.....	25
2.1.5 Objetivos	25
2.1.6 Estructura organizacional	25
2.2 Ambiente interno y externo de la organización	26
2.2.1 Ambiente interno	26
2.2.1 Ambiente externo.....	26

2.3	¿Qué es el FODA?	27
2.3.2	Variables externas del FODA	27
2.3.3	Variables internas del FODA.....	28
2.4	PESTEL	29
2.4.2	Factores de la herramienta PESTEL	29
2.5	El sector textil en el Ecuador	30
2.6	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	31
2.6.1	Principios de la gestión de calidad.....	31
2.7	Las Normas ISO.....	32
2.9.2	Norma ISO 10013. Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad	32
2.7.2	Norma ISO 31000:2018. Gestión del riesgo.....	33
2.7.2.1	Proceso de la gestión del riesgo	34
2.7.3	Norma ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario	34
2.7.4	Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad.....	35
2.8	Gestión por procesos.....	35
2.8.1	Enfoque basado en procesos	36
2.10	Proceso.....	37
2.9.1	Elementos del proceso	38
2.9.2	Tipos de procesos.....	39
2.10	Mapa de procesos.....	39
2.11	Caracterización de los procesos	40
2.11.1	Fichas de proceso.....	40
2.11.2	Elementos de la ficha de proceso.....	41
2.12	Procedimiento	42
2.13	Diagrama de flujo	42
2.13.1	Simbología y significado	44
2.14	Mejora continua	44

2.14.1	Ciclo de la mejora continua (PHVA).....	45
2.15	Pensamiento basado en el riesgo	46
CAPÍTULO III.....		47
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....		47
3.1.	Antecedentes Modas Lizbeth.....	47
3.1.1	Localización de la empresa.	47
3.2	Misión	48
3.3.	Visión.....	48
3.4	Valores institucionales	48
3.5	Objetivos estratégicos	49
3.6	ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO	49
3.6.1	Factor organizacional.....	49
3.6.2	Factor productivo	51
3.6.2.1	Infraestructura	51
3.6.2.3	Cadena de valor	56
3.6.2.4	Diagrama SIPOC	57
3.6.3	Factor de talento humano.....	58
3.6.4	Factor tecnológico.....	59
3.6.5	Factor económico.....	60
3.7	ANÁLISIS DEL AMBIENTE EXTERNO	60
3.7.1	MICRO ENTORNO	60
3.7.1.1	Proveedores.....	60
3.7.1.2	Clientes	60
3.7.1.3	Competencia	60
3.7.2	MACRO ENTORNO.....	62
3.7.2.1	Factor político legal	62

3.7.2.2	Factor económico.....	63
3.7.2.3	Factor social.....	63
3.7.2.4	Factor tecnológico.....	66
3.8	Análisis PESTEL	66
3.9	Análisis FODA	67
3.9.1	Matriz FODA.....	68
3.9.2	Cruces estratégicos	69
3.9.3	Posicionamiento estratégico de la empresa Modas Lizbeth	71
3.10	Diagnóstico de la evaluación inicial de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa textil Modas Lizbeth.	73
3.10.1	Parámetros de medición de los resultados del check list de diagnóstico.	73
3.11	Aplicación del check list inicial de diagnóstico de la norma ISO 9001:2015	74
3.11.1	Resultados del check list inicial aplicado a la empresa textil Modas Lizbeth.....	74
3.11.2	Análisis de resultados de la auditoría de diagnóstico inicial	75
3.12	Plan de mejoras	81
CAPÍTULO IV		83
DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		83
4.1.	Mapa de procesos Modas Lizbeth	83
4.2.	Inventario de procesos Modas Lizbeth	84
4.3.	Caracterización de los procesos	85
4.4.	Fichas de indicadores.....	85
4.5.	Evaluación y control de riesgos	86
4.6.	Lista maestra de documentos y registros	86
4.7.	Manual de procedimientos.....	87
4.8.	Política de calidad	87
4.8.1.	Objetivos de la calidad.....	88

4.9.	Resultados de la evaluación final.....	88
4.9.1	Plan de mejoras para la implementación	90
CONCLUSIONES		93
RECOMENDACIONES.....		94
BIBLIOGRAFÍA		95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Líneas de productos Modas Lizbeth.....	55
Tabla 2. Personal Modas Lizbeth.....	58
Tabla 3. Maquinaria Modas Lizbeth.....	59
Tabla 4. Proveedores de telas e insumos para Modas Lizbeth.	61
Tabla 5: Competencia Modas Lizbeth.....	62
Tabla 6. Partes interesadas de la empresa Modas Lizbeth.....	65
Tabla 7. FODA Modas Lizbeth	68
Tabla 8. Cruces estratégicos	69
Tabla 9. Criterios de evaluación del cuestionario.....	73
Tabla 10. Valoración.....	73
Tabla 11. Resultados obtenidos de la aplicación del check list inicial	74
Tabla 12. Plan de mejoras.....	81
Tabla 13. Inventario de procesos Modas Lizbeth	84
Tabla 14. Resultados de las acciones para cumplimiento de la norma ISO 9001:2015	89
Tabla 15: Plan de mejoras para la implementación	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Factores del ambiente interno	26
Figura 2: Factores del ambiente externo	27
Figura 3. Matriz FODA	28
Figura 4: Proceso de identificación del riesgo.....	34
Figura 5. Elementos de un proceso.....	37
Figura 6. Mapa de procesos	40
Figura 7: Simbología diagrama de flujo.	44
Figura 8. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA	45
Figura 9. Ubicación Modas Lizbeth.	48
Figura 10. Organigrama Modas Lizbeth.....	50
Figura 11. Área de diseño.....	52
Figura 12. Área de bordado	52
Figura 13. Área de corte	53
Figura 14. Área de confección.....	53
Figura 15. Área de empaque.....	54
Figura 16. Área de ventas (local comercial).....	54
Figura 17. Áreas que conforman Modas Lizbeth.	56
Figura 18. Cadena de valor Modas Lizbeth.....	57
Figura 19. Diagrama SIPOC.....	58
Figura 20: Análisis de la situación interna	71
Figura 21: Análisis de la situación externa.....	72

Figura 22: Posicionamiento estratégico actual de la empresa 72

Figura 23. Diagrama de los resultados del porcentaje de cumplimiento del check list inicial.... 75

Figura 24. Mapa de procesos Modas Lizbeth..... 83

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1.</i> Porcentaje obtenido cláusula 4, contexto	76
<i>Ilustración 2.</i> Porcentaje obtenido cláusula 5, liderazgo	76
<i>Ilustración 3.</i> Porcentaje obtenido cláusula 6, planificación	77
<i>Ilustración 4.</i> Porcentaje obtenido cláusula 7, apoyo	78
<i>Ilustración 5.</i> Porcentaje obtenido cláusula 8, operación	78
<i>Ilustración 6.</i> Porcentaje obtenido cláusula 9, evaluación de desempeño	79
<i>Ilustración 7.</i> Porcentaje obtenido cláusula 10, mejora	80

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Nodos críticos del análisis PESTEL	99
Anexo 2. Check list inicial de diagnóstico de la Norma ISO 9001:2015	101
Anexo 3. Caracterización de procesos.....	110
Anexo 4. Fichas de indicadores	122
Anexo 5. Matriz de riesgos Modas Lizbeth.....	133
Anexo 6. Lista maestra de documentos	137
Anexo 7. Manual de procedimientos	139
Anexo 8. Resultados check list final de la Norma ISO 9001:2015	141
Anexo 9. Fichas técnicas de las máquinas de confección	151
Anexo 10: Política de la calidad empresa textil Modas Lizbeth	170
Anexo 11: Formato ficha de diseño.....	171

RESUMEN

Modas Lizbeth, es una organización dedicada al diseño y confección de prendas de vestir para hombres, mujeres y niños/as. Fundada en la ciudad de San Gabriel, provincia del Carchi por la iniciativa familiar que busca fortalecer la industria textil en el Ecuador.

La gestión por procesos permite tener una visión global de la empresa que le permita lograr una excelente gestión sistemática de sus procesos, mejorando la eficiencia de la empresa, mejorando la interacción y secuencia entre actividades, así como también, mantener una estructura clara de sus procesos.

A continuación, se detalla la estructura del trabajo y se describe de forma concisa, a manera de resumen cada uno de los capítulos: En el capítulo uno, se presenta el tema, problemática, objetivo general y específicos, alcance, justificación, metodología a utilizar y contexto a aplicarse en la investigación, siendo estos los puntos clave para el desarrollo del trabajo de titulación. En el segundo capítulo, se enfoca en el desarrollo de la fundamentación teórica, es decir, la información bibliográfica la cual servirá como sustento para la elaboración de la propuesta. En el capítulo tres, se realiza el análisis de la situación actual a partir de la aplicación del check list de la norma ISO 9001:2015, permitiendo determinar el cumplimiento inicial de los requerimientos descritos en la norma. Para continuar con en el capítulo cuatro, que hace referencia al desarrollo de la propuesta donde, se determinan y clasifican los procesos en: estratégicos, operativos y de apoyo para la posterior elaboración del mapa de procesos debidamente documentados, un manual de procedimientos y junto con gerencia se establecen indicadores de medición para el control de los procesos.

Palabras clave: Gestión por procesos, enfoque a procesos, mapa de procesos, matriz de riesgos, indicadores, caracterización de procesos, diagramas de flujo.

ABSTRACT

Modas Lizbeth, is an organization dedicated to the design and manufacture of clothing for men, women and children. Founded in the city of San Gabriel, Carchi province by the family initiative that seeks to strengthen the textile industry in Ecuador. Management by processes allows to have a global vision of the company that allows it to achieve excellent systematic management processes, improving the efficiency of the company, improving the interaction and sequence between activities, as well as maintaining a clear structure of the processes.

Next, describe the structure of the work of titulation. In chapter one, the topic, problems, general and specific objective, scope, justification, methodology applied in the research, these being the key points for the development of the degree work. In the second chapter, it focuses on the development of the theoretical foundation, that is, the bibliographic information which will serve as support for the development of the proposal.

In chapter three, an analysis of the current situation is carried out from the application of the check list of the ISO 9001: 2015 standard, allowing to determine the initial compliance with the requirements described in the standard. To continue with in chapter four, which refers to the development of the proposal where the processes are determined and classified into: strategic, operational and support for the subsequent elaboration of the map of duly documented processes, a procedures manual and together with company manager, measurement indicators are established to control the processes.

Keywords: Process management, process approach, process map, risk matrix, indicators, process characterization, flow charts, activities.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector textil crea gran cantidad de plazas de empleo de manera directa en el país, lo que significa que es el segundo sector manufacturero que más mano de obra emplea, después de la industria de alimentos, industria de bebidas y tabacos. De acuerdo a los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), cerca de 158 mil personas trabajan como empleo directo en empresas de confección textil. Por otra parte se generan miles de empleos de manera indirecta debido que la industria textil se enmarca en un total de 33 ramas de producción del país. (AITE, Asociación de Industrias Textiles del Ecuador, 2016).

Una adecuada gestión de la organización permite realizar procesos competitivos que tengan la capacidad de adaptarse a cambios de constante control, mejora continua y el direccionamiento de cada una de las actividades hacia la satisfacción de las necesidades del cliente.

Teniendo en cuenta los beneficios que aporta la adopción de un modelo de gestión por procesos es necesario que la dirección de la empresa emplee el enfoque a procesos ya que permite que la organización tenga una perspectiva global de la misma involucrando de forma activa en cada uno de los procesos al personal en general, logrando alcanzar los objetivos o metas planteadas que beneficien la productividad y la gestión de la organización de tal manera que se incremente el grado de satisfacción de los clientes y a su vez obtener como resultado un beneficio económico que recompense el arduo esfuerzo realizado. Es por esto que, el éxito de una empresa está en la predisposición de someterse a un proceso indefinido de mejoramiento continuo en todos y cada uno de sus procesos productivos, enfocados no solamente a la relación a la competencia sino en la búsqueda de alcanzar y mantener la mejora e innovación.

1.1. Problema

Textil MODAS LIZBETH es una microempresa ubicada en la Ciudad de San Gabriel, su principal actividad es el diseño y confección de prendas de vestir entre ellos: uniformes para instituciones educativas, ropa para hombres, mujeres, y niños. La empresa cuenta con recursos necesarios, pero sus procesos se realizan de forma empírica, es decir se basan en la experiencia del personal.

La empresa ha logrado adaptarse a las exigencias del mercado actual, sin embargo, se pudo evidenciar que los procesos no están bien definidos y estructurados, la secuencia de las actividades se desconocen, las especificaciones del producto a elaborar en ocasiones son confusas y recurren a la improvisación, por lo tanto, al no poseer un sistema que permita gestionar de manera sistemática los procesos y sus interacciones se origina, desorden, descoordinación entre áreas, desperdicio de recursos y materia prima, afectando la eficiencia de la empresa y productividad provocando incumplimiento en los pedidos a los clientes, fallas en las prendas confeccionadas e insatisfacción al cliente.

Mediante el diseño de un modelo de gestión por procesos se tendrá visión global de la empresa que permita lograr una excelente gestión sistemática de los procesos, mejorando la eficiencia de la empresa, controlando las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, mejorando la interacción y secuencia entre actividades, mantener una estructura clara de sus procesos, optimizando recursos y detectando posibles fallas de forma rápida, por lo que mejorará el desempeño de la empresa y satisfacción del cliente a través de productos de calidad.

En general, dado los antecedentes y la problemática descrita anteriormente son de suma importancia el diseño de un modelo de gestión por procesos ya que, se tendrá una organización

sistemática de los procesos, procedimientos, interrelación de las actividades, equipos de trabajo y recursos.

1.2. Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Proponer un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la microempresa textil MODAS LIZBETH de la ciudad de San Gabriel Provincia del Carchi.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Recopilar información bibliográfica que fundamente la investigación y respalde la propuesta para el diseño de un modelo de gestión por procesos para la microempresa Modas Lizbeth.
- Realizar el diagnóstico situacional de la microempresa Modas Lizbeth en el desempeño y ejecución de sus actividades.
- Elaborar un modelo de gestión por procesos para la microempresa textil Modas Lizbeth que permita mejorar el desempeño de la empresa.

2.4. Metodología

La elaboración de este trabajo de titulación requiere de la aplicación de la siguiente metodología.

- a) Metodología aplicada:** Para el diseño de la propuesta del sistema de gestión por procesos para la empresa textil Modas Lizbeth será realizado a partir de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, el cual contiene una serie de requisitos para la gestión por procesos, esto nos permitió conocer el nivel de cumplimiento por parte de la empresa para posteriormente tomar acciones de mejora.

- b) **Método documental:** Con base en este método se realizó la recopilación y revisión bibliográfica la cual se basó en el uso de fuentes como; libros, revistas indexadas, artículos científicos y la norma ISO 9001:2015, ya que son indispensables para la fundamentación y desarrollo del marco teórico.
- c) **Investigación de campo:** El uso de este método nos brindó la oportunidad de tener contacto directo con la actividad productiva de la empresa, ya que para obtener información se hizo uso de técnicas de recolección de datos como la entrevista o encuestas que fueron realizadas a la gerente de Modas Lizbeth.
- d) **Método descriptivo.** Mediante el uso de este método se conoció la realidad de la empresa en donde se identificaron eventos o situaciones presentes en la misma, para luego ser analizados a partir de la aplicación del check list de la Norma ISO 9001:2015, siendo este un instrumento para la identificación de la situación inicial.

2.5. Alcance

El presente trabajo se lo realizará en las instalaciones de Modas Lizbeth ubicada en la ciudad de San Gabriel, el cual tiene como objeto la elaboración de un modelo de gestión por procesos en las diferentes áreas que forman parte de la empresa Modas Lizbeth mediante la identificación, caracterización de procesos y documentación de procedimientos, con el fin de obtener una gestión por procesos acorde a la empresa.

2.6. Justificación

En la mayoría de los casos las empresas textiles cuentan con la infraestructura y recursos para el desarrollo de su actividad productiva, lo que les permite mantenerse en el mercado actual, sin embargo, sus procesos se basan en la práctica y experiencia de sus trabajadores, lo que hace que

los procesos no estén estructurados de forma clara, afectando la eficiencia de sus procesos y el desempeño de la organización. Textil Modas Lizbeth, busca posicionarse en nuevos mercados nacionales y ser más competitiva por lo que, debe tener una adecuada gestión de sus procesos que le permitan aprovechar al máximo sus recursos y ofrecer productos de calidad que puedan satisfacer las necesidades de sus clientes.

Por tal motivo, surge la necesidad de desarrollar un modelo de gestión por procesos ya que, permitirá identificar y eliminar aquellas actividades que no agregan valor en cada uno de sus procesos, contar con procesos definidos y estandarizados, tiempos de espera, minimizar errores, optimizar recursos, de tal manera que le facilite a la empresa mejorar el desempeño y eficiencia de sus procesos. El beneficiario directo será la empresa ya que por medio de este proyecto obtendrá un modelo de gestión por procesos, es decir, tendrá identificados, definidos, organizados y documentados los procesos y procedimientos involucrados en la empresa.

El presente trabajo se justifica de acuerdo al programa Toda Una Vida haciendo referencia al punto cinco, que describe lo siguiente: “Promover la producción para el desarrollo económico de manera igualitaria”, por lo tanto se impulsará una producción nacional con alto valor agregado, diversificada, inclusiva y responsable, tanto en lo social como en lo ambiental, además contar con una industria competitiva, eficiente y de calidad que respondan a las características propias de los territorios al igual que a la generación de circuitos alternativos de comercialización, el acceso a factores de producción y la creación de incentivos para la inversión privada y extranjera pertinente. (Plan Nacional de Desarrollo. Toda Una Vida, 2017)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Planificación Estratégica

Es considerada como una herramienta de gestión la cual brinda a las organizaciones apoyo en la toma de decisiones en referencia al rumbo que deben seguir a futuro para adaptarse a los cambios que impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, calidad en los bienes y servicios que se proporcionados por las empresas. (Warter & Pando, 2014)

Es la formulación, ejecución y evaluación de acciones para alcanzar los objetivos corporativos de una empresa ya que permite la toma de decisiones sobre la forma como se está actuando y el camino que se debe seguir en el futuro para lograr alcanzar los objetivos que se han propuesto por parte de la empresa.

2.1.1 Plan estratégico

El plan estratégico determina el rumbo futuro de la empresa es decir lo que la organización se propone alcanzar para poder cumplir con su misión y alcanzar su propia visión. Es un plan de acción el cual define todo aquello que la empresa quiere lograr y la manera en cómo llevarlo a cabo. (Marciniak, 2014)

2.1.2 Estrategia

Son medios alternativos que muestran la dirección y el empleo de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. Una estrategia es el conjunto de acciones las cuales están orientadas hacia la consolidación de las fortalezas y eliminar debilidades.

2.1.3 Misión

Es la razón de ser de una organización es decir los propósitos que distinguen a una empresa de otras empresas similares, se enfoca en los objetivos a cumplir en el presente. Define e informa

principalmente qué es lo que hace la organización, a que se dedica, actividad en el mercado, cómo lo lleva a cabo. (Hernández, 2015)

2.1.4 Visión

Expresa hacia dónde desea llegar la organización, contempla las metas que se han propuesto conseguir en el futuro, es la concepción de lo que queremos llegar a ser. La visión empresarial se refiere a una proyección de la imagen que la empresa quiere ver en el futuro que se busca a través de los esfuerzos y acciones de la empresa. (Hernández, 2015)

2.1.5 Objetivos

Es el resultado y los logros que las organizaciones anhelan conseguir. Concretan la visión y la misión deben ser expresados de manera clara y precisa de tal forma que permitan a la organización orientarse hacia su misión y visión. (Hernández, 2015)

2.1.6 Estructura organizacional

La estructura organizacional de una empresa es una representación gráfica detallada en donde podemos encontrar la organización interna y administrativa que incluye el reparto del trabajo en áreas o departamentos específicos es decir, es el modo en que se planifican los trabajos y responsabilidades de acuerdo a los objetivos que se han propuestos es importante que mencionemos que cada empresa tiene su propia estructura organizacional por lo cual es posible modificarla y adaptarla a nuevas necesidades si llegara a ser posible. (Martínez & Navarro, 2014)

2.2 Ambiente interno y externo de la organización

2.2.1 Ambiente interno

El ambiente interno determina una serie de factores que están bajo el control directo y la gestión de la organización. Dichos factores podrían ocasionar efectos positivos, así como también negativos en la empresa. A continuación, en la Figura 1 se puede apreciar los factores internos de la organización.

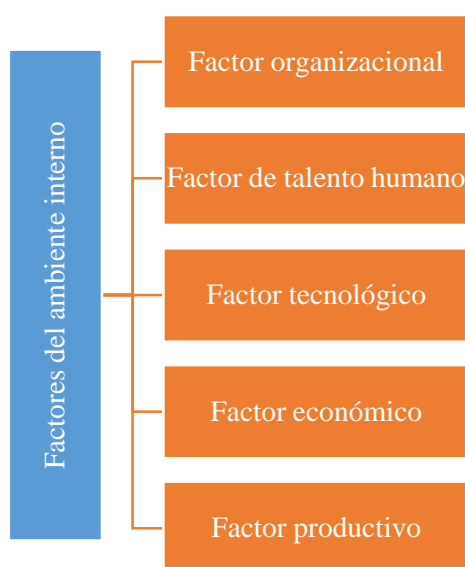


Figura 1: Factores del ambiente interno
Elaborado por: Darwin Cuasapaz

2.2.1 Ambiente externo

Está compuesto por aquellos factores, fuerzas o variables que tienen influencia sobre la organización, para lo cual la empresa debe adaptarse y tener conocimiento de ellos para aprovecharlos. Estos factores representan las oportunidades y amenazas para la organización. A continuación, en la Figura 2 se puede observar dichos factores.

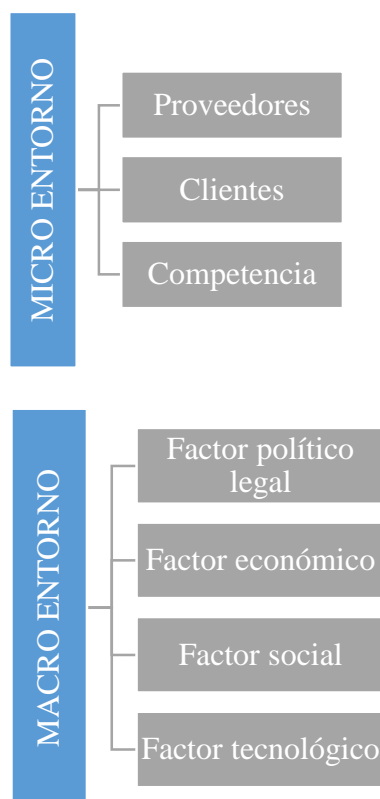


Figura 2: Factores del ambiente externo
Elaborado por: Darwin Cuasapaz

2.3 ¿Qué es el FODA?

Herramienta que nos permite analizar el contexto de la organización, es decir, las situaciones internas que influyen en la empresa (Debilidades y Fortalezas) y las situaciones externas (Amenazas y Oportunidades), de tal forma que permite obtener un diagnóstico que servirá para la toma de decisiones que sean acorde a los objetivos y políticas de la organización. (Máñez, 2019)

2.3.2 Variables externas del FODA

Es el análisis de ciertas variables que pueden o que están afectando a las actividades de la empresa. Al hablar de variables que se encuentran en el ámbito externo, amenazas y oportunidades, estas son variables en donde la empresa no tiene ningún control, pero deberá tenerlas muy en

cuenta, debido a que pueden llegar a perjudicar el trayecto empresarial del mismo modo pueden ayudar a lograr los objetivos establecidos. (Máñez, 2019)

2.3.3 Variables internas del FODA

En este punto se realiza la identificación de los factores internos que son claves o importantes para la empresa, tales como: aprovisionamiento, recursos humanos, ventas, finanzas, producción, organización, entre otras. En consecuencia, se trata de conocer los puntos más fuertes es decir donde se tiene una ventaja competitiva (fortalezas), así como también los puntos más débiles de la empresa o debilidades. (Máñez, 2019)

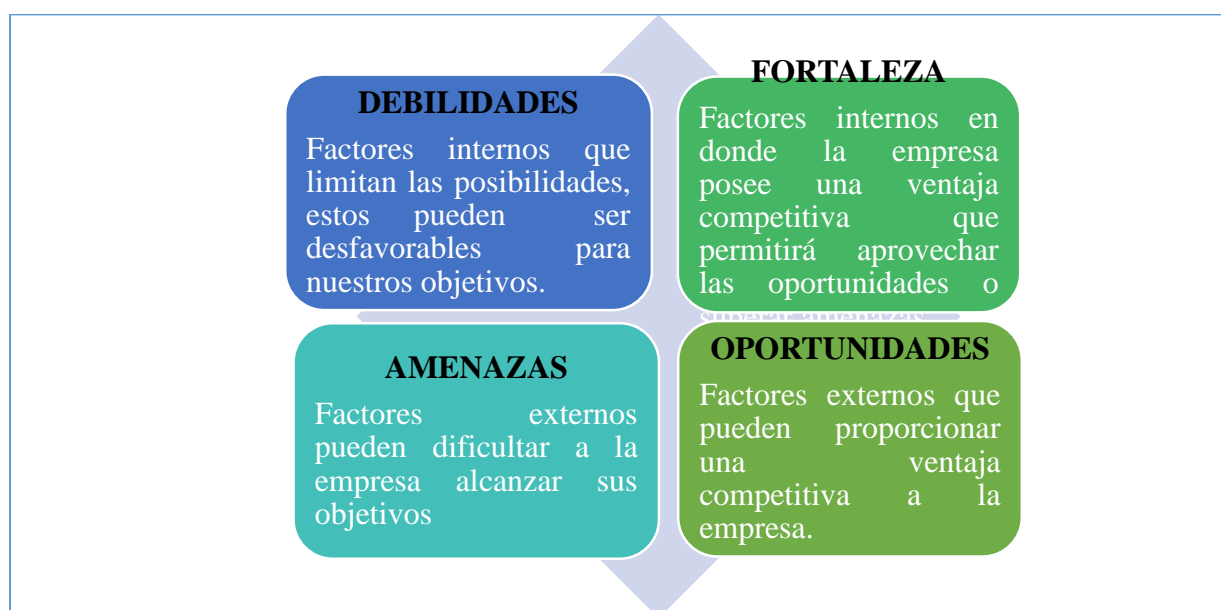


Figura 3. Matriz FODA

Fuente: (Máñez, 2019)

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

El principal objetivo del análisis FODA es conocer la situación actual en la que se encuentra la organización, y mediante esos resultados elaborar un plan de acción que permita minimizar las debilidades y amenazas, así como también maximizar las fortalezas y oportunidades que serán en beneficio de la empresa. (Máñez, 2019)

2.4 PESTEL

Es una herramienta que ayuda a las compañías a analizar el aspecto macroeconómico y estratégico de la situación en la que se encuentra la organización. Mediante el análisis PESTEL podemos conocer los factores externos que pueden estar afectando el funcionamiento de la empresa así como también sus actividades productivas. (Rodríguez, 2019)

2.4.2 Factores de la herramienta PESTEL

- a. Factores Políticos.** Hace referencia a los aspectos gubernamentales que tienen incidencia de manera directa en la empresa. Estos aspectos son los siguientes: políticas o incentivos empresariales en algunos sectores, fomento del comercio exterior, estabilidad del gobierno, tratados internacionales y conflictos internos o con otros países actuales o futuros. (Martín, 2017)
- b. Factores Económicos.** Toma en cuenta el análisis macroeconómico, el PIB, tasas de interés, inflación, la tasa de desempleo, el nivel de renta, los tipos de cambio, el acceso a los recursos, el nivel de desarrollo y los ciclos económicos. (Martín, 2017)
- c. Factores Sociales.** Dentro de los factores sociales que hay que tener en cuenta pueden ser: la evolución demográfica, la movilidad social, cambios en el estilo de vida, religión, gustos, moda, creencias, roles de género, nivel educativo y hábitos de consumo de la sociedad. (Martín, 2017)
- d. Factores Tecnológicos.** Debido a la gran velocidad que se presentan los cambios en esta área hay que conocer la inversión en tecnología e investigación, la penetración de la tecnología, el grado de obsolescencia, el nivel de cobertura, la brecha digital, los fondos destinados a I+D, así como las tendencias en el uso de las nuevas tecnologías. (Martín, 2017)

- e. **Factores Ecológicos.** Para el análisis de este factor hay que tener en cuenta los principales factores que inciden en la conservación del medio ambiente tales como: niveles de reciclaje, cambio climático, riesgos naturales, regulación energética, legislación medioambiental, variaciones de la temperatura y los posibles cambios normativos en esta área. (Martín, 2017)
- f. **Factores Legales.** Hace referencia a toda la legislación relacionada de manera directa con el proyecto como: legislación laboral, propiedad intelectual, leyes sanitarias y sectores regulados. (Martín, 2017)

2.5 El sector textil en el Ecuador

El comienzo de la industria textil ecuatoriana se remonta a partir de la época colonial, cuando la lana de oveja era usada en los obrajes donde se elaboraban tejidos. Posteriormente, la aparición de las primeras industrias, se dedicaron al procesamiento de lana. A inicios del XX se introduce el algodón, siendo la década de 1950 cuando se consolida la utilización de esta fibra. Hoy en día, la industria textil ecuatoriana fabrica una variedad de productos provenientes de todo tipo de fibras, entre ellas las más utilizadas: algodón, poliéster, nylon, acrílicos, lana y seda. (AITE, 2015)

El sector textil crea gran cantidad de plazas de empleo de manera directa en el país, lo que significa que es el segundo sector manufacturero que más mano de obra emplea, después de la industria de alimentos, industria de bebidas y tabacos. Según estadísticas levantadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), alrededor de 158 mil personas laboran directamente en empresas textiles y de confección. A esto se suma los miles de empleos indirectos que genera, ya que la industria textil y confección ecuatoriana se encadena con un total de 33 ramas productivas del país. (AITE, 2015)

El desarrollo de la industria textil, avanza a medida que cambian las técnicas e insumos que se utilizan para la fabricación de materias primas de igual manera para la confección de prendas de vestir.

2.6 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es un método el cual utilizan las empresas para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes mediante la planeación, ejecución y control de las actividades fundamentales para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad. Para ello, la empresa necesita planificar adecuadamente, y tener como parte de su política el mejoramiento continuo. Al lograr la satisfacción de los clientes la organización logra la eficiencia y eficacia de sus productos y servicios, logrando convertirse en una ventaja competitiva de la organización. Es primordial identificar los procesos que son necesarios, su secuencia, y la forma de los mismos, de igual forma asegurar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad. (Maldonado & Ramón, 2017)

2.6.1 Principios de la gestión de calidad

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basado en la evidencia
- Gestión de las relaciones

2.7 Las Normas ISO

A principios del año 1980, la ISO nombró una serie de comités técnicos con el fin de que se encarguen de desarrollar normas comunes para que sean aceptadas de forma universal. Luego de siete años de trabajo fue publicado el compendio de normas ISO 9000. (López C. , 2014)

Las normas ISO son un conjunto de normas que están enfocadas a la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional marcada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los clientes, ha ayudado a que dichas normas, pese a que son de carácter voluntario, han ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional. (ISOTools, 2015)

La familia de las normas ISO 9000, son un conjunto de normas sobre gestión de calidad de las organizaciones las cuales son promovidas por la Organización Internacional de Normalización. Cualquier empresa puede aplicar estas normas si desea tener más competitividad frente a la competencia, mismas que hacen énfasis al cumplimiento de requisitos específicos con el motivo de asegurar y cumplir estándares de calidad, objetivos y niveles de calidad de servicio ofrecidos. (ISOTools, 2015)

2.9.2 Norma ISO 10013. Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad

El propósito de la norma ISO 10013 es de asistir a la organización con la documentación de su sistema de gestión de la calidad. La documentación del sistema de gestión de la calidad puede estar relacionada con todas las actividades de la organización o puede estar con una parte de esas actividades. Los documentos descritos en el sistema deben proporcionar claridad en la descripción de las diferentes actividades que se desempeñan en la empresa. (ISO 10013, 2001)

La estructura de los documentos para un sistema de gestión de la calidad son las siguientes:

1. Estándar: Aplicar un solo formato para todos los documentos de la organización.
2. Coherente: El lenguaje utilizado debe ser comprendido por todos los integrantes de la empresa.
3. Compresible: El contenido de la documentación deberá ser comprendido por todos los integrantes de la empresa.
4. Aplicable: La descripción expresada en la documentación debe llevarse a cabo realmente; adicional a ello, será auditada la documentación.
5. Trazable desde el punto de vista funcional: Se recomienda mantener historial de documentos, es decir, cuándo se elaboró y quién lo elaboró (ISO 10013, 2001)

2.7.2 Norma ISO 31000:2018. Gestión del riesgo

La norma ISO 31000, contempla una serie de principios para la implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos en las organizaciones. Esta norma puede aplicarse a todo tipo de empresas ya sea de cualquier tamaño, mercado, razón social, fuente capital o forma financiera debido a que no especifica una área o sector en concreto. (ISO 31000, 2018)

En la Norma ISO 9000:2015 se define el riesgo como el efecto de la incertidumbre, o lo que es lo mismo, el efecto de la falta de certidumbre o falta de certeza de que algo no ocurra por los cauces que habíamos previsto. Gestionar cualquier tipo de riesgo no significa necesariamente eliminarlo, básicamente porque muchas veces no se puede. Gestionar un riesgo significa identificarlo, analizarlo y evaluarlo y, en consecuencia, adoptar las medidas oportunas; de este modo, la incertidumbre vinculada al riesgo se atenúa en gran medida. (Álvarez J. M., 2017)

2.7.2.1 Proceso de la gestión del riesgo

La norma ISO 31000 posee un enfoque en procesos, por lo tanto, debe alcanzar una serie de pasos, a continuación, en la Figura 4, se detallan el proceso para el tratamiento del riesgo.

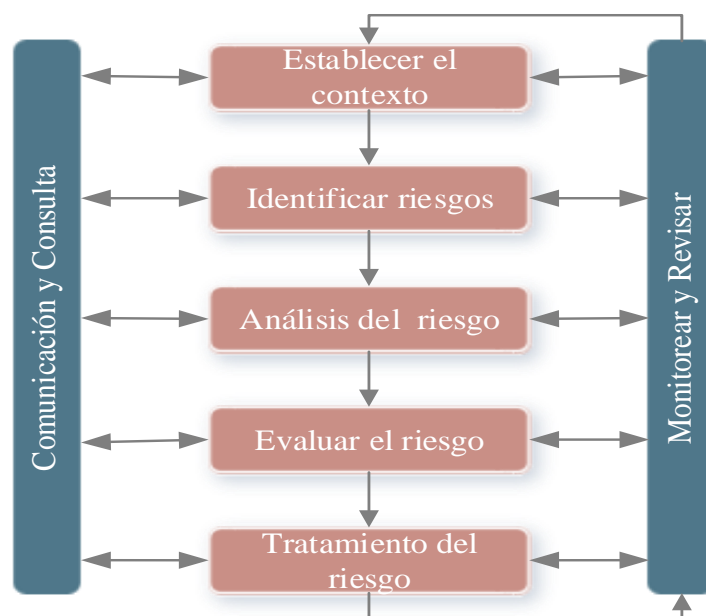


Figura 4: Proceso de identificación del riesgo

Fuente: (Quijano, 2013)

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

2.7.3 Norma ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario

Según la (ISO, 2015) “Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC”

La ISO 9000:2015 es una norma que define fundamentos para los sistemas de gestión de la calidad ayudando al usuario a un mejor entendimiento de los conceptos clave en gestión de la calidad. Las definiciones que se encuentran en esta norma ayudan al usuario a un mejor entendimiento de los conceptos clave en gestión de la calidad. (Coppini, 2017)

2.7.4 Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad

La Norma ISO 9001:2015 señala los requerimientos para el sistema de gestión de la calidad que se los puede aplicar a todas las organizaciones que necesiten demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables. El objetivo básico es aumentar la satisfacción del cliente. (Bolaños, 2015)

La versión de la norma ISO 9001:2015, ha sido elaborada enfocándose en los desafíos empresariales a los que se enfrentan las empresas hoy en día. Esta norma presenta cambios que permiten que ésta sea adecuadamente flexible como para ofrecer a las organizaciones no solo una herramienta para la gestión de la calidad, sino también un cuadro significativo para la mejora empresarial gracias a la eficacia y la mejora de la satisfacción del cliente. (Calidad, 2016)

2.8 Gestión por procesos

La gestión por procesos comenzó a tomar fuerza a partir de la reingeniería, y culminó con los principios propuestos en la serie de normas ISO 9000, donde la orientación basada en procesos es considerada como *“un camino poderoso para organizar y gestionar las actividades que agregan valor en la empresa”*. La gestión por procesos permite tener un sistema interrelacionado de procesos que ayudan a mejorar la satisfacción del cliente, ya que elimina las barreras entre diferentes áreas funcionales permitiendo la apropiada gestión entre los distintos procesos. (Coello, 2012)

El enfoque a procesos consiste en una apropiada identificación y gestión de cada uno de los procesos, cuyo propósito es obtener resultados que satisfagan las expectativas de los clientes. Por

lo tanto, se deben identificar los procesos que sean necesarios y gestionarlos para el buen funcionamiento de la organización.

La gestión por procesos es una manera de organizar, aporta una visión global de la organización mediante el uso de herramientas que aportan una mejora, así como también sincronizar el flujo operativo de la empresa obteniendo más eficiencia en los procesos y adaptado a los requerimientos del cliente. (ISOTools, Gestión por procesos, 2015), es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad. Los resultados deseados por parte de la organización pueden ser logrados si se asumiera como un proceso las actividades y recursos utilizados. (Zambrano, Wilfrido Figueroa, Quintero, & Calderón, 2017)

También, está enfocado a que los procesos de la organización sean más competitivos y capaces de adaptarse a cambios y controles constantes de la capacidad de cada proceso, mejora continua, y flexibilidad. (Alonso, Patricia Lucas, 2014)

2.8.1 Enfoque basado en procesos

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, permitiendo a la organización mantener un control en la correspondencia entre los procesos del sistema, de tal forma que optimice el trabajo de la empresa con el fin de alcanzar resultados previstos. (ISO 9001, 2015)

En fin, el enfoque a proceso se encarga de garantizar que los procesos de la organización se realicen de forma ordenada, optimizando la efectividad y a su vez satisfacer las necesidades de las partes interesadas tales como: gobierno, accionistas, socios, proveedores, clientes, personal, socios, y sociedad en general. (Zambrano, Wilfrido Figueroa, Quintero, & Calderón, 2017)

Este enfoque basado en procesos lleva a las organizaciones a realizar acciones como:

- Identificar las interrelaciones que existen entre procesos.
- Definir responsabilidades con respecto a cada proceso.
- Definir sistemáticamente cada una de las actividades que componen el proceso.
- Focalizar en la búsqueda de métodos y recursos que faciliten la mejora del proceso.
- Analizar y medir los resultados de la eficacia y capacidad de los procesos. (ISO 9001, 2015)

2.10 Proceso

Según la norma (ISO 9001, 2015) lo define como una “*sucesión de actividades relacionadas entre que interactúan, convirtiendo elementos de entrada en salidas*”.

Los procesos están compuestos por: entradas, salidas, actividades de transformación, recursos y controles (ISO 9001, 2015) . En la siguiente Figura 5, se presenta los diferentes componentes o elementos que integran un proceso.

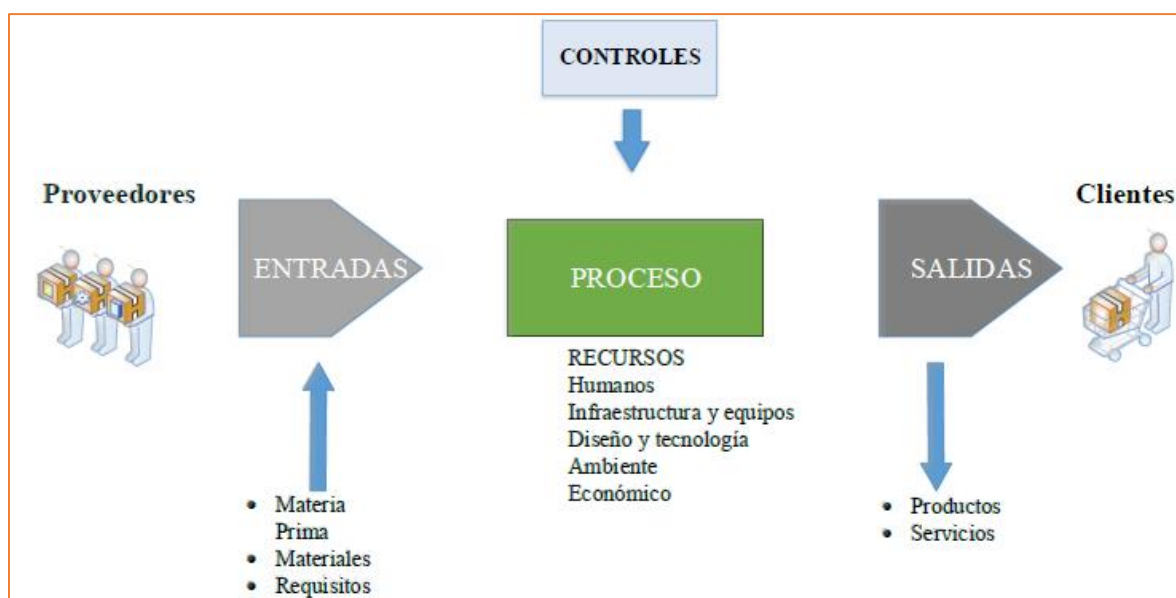


Figura 5. Elementos de un proceso

Fuente: (Miguel, 2016)

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

2.9.1 Elementos del proceso

- **Entradas:** Son indispensables para el desarrollo del proceso tales como: materiales, información, componentes, energía, etc.
- **Salidas:** Es el resultado que se obtiene en el proceso.
- **Proveedor:** Suministra las entradas al proceso, este puede ser proveedor externo o interno.
- **Cliente:** Puede ser interno o externo. Es el destinatario del proceso.
- **Recursos:** Elementos necesarios para realizar el proceso.
 - **Recurso tecnológico:** Sistema de comunicación, sistemas informáticos.
 - **Recurso humano:** Aquellas personas que poseen aptitudes, habilidades y conocimientos necesarios para la ejecución de los procesos de la organización.
 - **Infraestructura y equipos:** equipos electrónicos, maquinaria industrial, equipos de medición,
 - **Recursos económicos:** Es el capital y liquidez que la organización debe disponer para cubrir los gastos y costos requeridos para ejecutar los procesos.
 - **Documentación:** Información y registros, que son el resultado de la transformación del proceso y elaboración de un producto.
 - **Ambiente:** El espacio físico en donde la organización desarrolla su actividad productiva.
- **Controles:** Se encargan de comprobar el estado de un proceso, cumpliendo con las normas legales y procedimientos de la empresa (Martínez & Navarro, 2014)

2.9.2 Tipos de procesos

Procesos estratégicos: Conocidos como procesos gerenciales, directivos o procesos de dirección. Este tipo de procesos están vinculados directamente con la dirección, organización y planificación estratégica de la organización. (Álvarez J. M., 2017).

Procesos operativos: Los procesos operativos son aquellos que se relacionan con la elaboración de un producto o servicio, constituyen la razón de ser de la organización. (Álvarez J. M., 2017)

Procesos de apoyo: Son procesos que brindan ayuda a los procesos operativos, facilitando la realización de las actividades que integran los procesos operativos, dando soporte a los mismos. (Álvarez J. M., 2017)

2.10 Mapa de procesos

Es una forma esquemática en donde se presenta la secuencia e interacción de todos los procesos que integran la organización. Este tipo de gráfico representa los distintos procesos que la organización utiliza para operar y desempeñar sus funciones ofreciendo una visión clara del sistema de gestión de una organización. (Álvarez J. M., 2017)

La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es a través de un mapa de procesos el cual representa los distintos procesos que la organización utiliza para su operación. Para ello, las organizaciones analizan las diferentes actividades que realiza e identifica sus procesos, estratégicos, operativos y apoyo. En la Figura 6, se detalla la clasificación. (Alonso, 2014)



Figura 6. Mapa de procesos
Fuente: (Álvarez J. M., 2012)
Elaborado por: Darwin Cuasapaz

2.11 Caracterización de los procesos

La Caracterización, es una herramienta que permite conocer cómo funciona un proceso mediante la identificación de sus componentes principales, lo que permite tener una comprensión clara e íntegra del objetivo de cada uno de los procesos, así como también de los aspectos que son clave para su ejecución. (Coello, 2012)

La finalidad de la caracterización de los procesos es determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprenden los procesos se lleven a cabo de manera eficaz, al igual que el control del mismo por ello es necesario enfocarse en las actividades y en todas sus características principales que permitan el control y la gestión del proceso. (Alonso, 2014)

2.11.1 Fichas de Proceso: Se encargan de describir las características de los procesos.

- Cómo es el proceso.
- Cuál es su propósito.

- Cómo se relaciona con el resto.
- Cuáles son sus entradas y salidas.

2.11.2 Elementos de la ficha de proceso

Constituyen la identidad del proceso, debido a que especifica los datos principales que se describen a continuación

- **Nombre del proceso:** denominación formal del proceso, debe identificarse claramente con el proceso.
- **Finalidad:** describe en un breve párrafo el propósito o razón de ser del proceso.
- **Código:** Valor que se asigna a cada una de las fichas para simplificar su localización.
- **Versión:** Establece la cantidad de veces que la ficha ha sido modificada.
- **Página:** Corresponde al número de página del documento.
- **Fecha de la última revisión:** Corresponde a la fecha en que el procedimiento ha sido revisado.
- **Responsable del proceso:** es la persona que se encargará de velar por la buena marcha del proceso.
- **Alcance del proceso:** Se establece el inicio y fin de la actividad del proceso, para tener claridad hasta qué punto se extienden las actividades del mismo.
- **Entradas:** Necesidades del cliente, materia prima, información, documentos; Todas estas entradas serán sujetas a uso o transformación en el proceso.
- **Salidas:** Es el resultado de la transformación de las entradas las cuales se entregan a los clientes.
- **Clientes:** Reciben los resultados del proceso y pueden ser internos o externos.

- **Proveedores:** Son los agentes externos al proceso, encargados de suministrar entradas (inputs).
- **Agentes participantes:** Desarrollan las distintas actividades del proceso.
- **Documentación relacionada:** Documentos que están relacionados con la ficha de proceso tales como, un procedimiento, legislación, manuales, etc.
- **Otra información:** Puede incluir información pertinente que esté relacionada con el proceso caracterizado en la ficha tales como: criterios de aceptación, indicadores, rechazo, posibles riesgos asociados.
- **Indicadores:** Los indicadores se definen como instrumentos de medida que proveen datos objetivos del desempeño de los procesos. Se denomina proceso eficaz cuando los resultados que se obtienen satisfacen los requerimientos establecidos por el cliente. (Álvarez J. M., 2017)

2.12 Procedimiento

Es la manera concreta de realizar una actividad. Los procedimientos pueden presentarse en documentos que integran el objetivo de una actividad, así como también de su campo de aplicación. por ejemplo; que hacer y quién debería hacerlo; cuándo, dónde y cómo llevarlo a cabo; materiales y equipos a utilizarse. (Maldonado J. A., 2011)

2.13 Diagrama de flujo

El diagrama de flujo o flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades que constituyen o forman un proceso. Los flujogramas son fáciles de interpretar debido a que se tiene una percepción visual clara del flujo y la secuencia de las mismas que forman un proceso, constituyendo una alternativa muy apropiada para documentar los procesos. (Álvarez J. M., 2017)

Para el diseño de este tipo de diagramas, se utilizará el software BIZAGI MODELER, el cual consta de una serie de símbolos que proveen un lenguaje común, facilitando la interpretación de los mismos.

Bizagi es una herramienta que permite modelar y documentar procesos de negocio, está basado en el estándar de aceptación mundial conocido como Business Process Model and Notation (BPMN), proporciona la capacidad de comprensión, agilidad y facilidad de diagramación de los diferentes procesos que existen en las organizaciones. (Bizagi Process Modeler, 2015)

A continuación, en la Figura 7, se detallan la simbología utilizada para el diseño de los diagramas

2.13.1 Simbología y significado



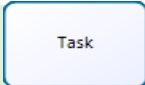



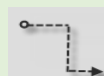

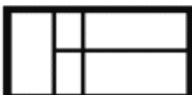
Elemento	Definición	Simbología
Inicio	Indica el Inicio de un proceso	
Fin	Indica el fin del proceso, sin importar que existan más caminos por donde el flujo pueda continuar	
Actividad	Indica acción, es la actividad que se realiza dentro del proceso.	
Subproceso	Indica que existen un grupo de actividades que generan un producto/servicio intermedio	
Decisión exclusiva	Este símbolo indica decisión, puede tomarse uno u otro camino, pero no los dos al mismo tiempo.	
Línea de secuencia de flujo	Conecta una actividad a otra	
Línea de mensaje	Representan la interacción entre varios procesos o pools.	
Piscina (pool)	Actúa como contenedor de un proceso. El nombre del pool debe ser el nombre del proceso.	
Carril (lane)	Son subdivisiones del pool. Representan los diferentes participantes al interior de una organización.	

Figura 7: Simbología diagrama de flujo.

Fuente: (Bizagi Process Modeler, 2015)

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

2.14 Mejora continua

La Norma ISO (ISO 9000:2015, s.f.), define a la mejora continua como “*la actividad recurrente para aumentar el desempeño*”.

El seguimiento y medición de los procesos, mediante la utilización de indicadores, constituye la obtención de datos que posteriormente serán sometidos a un análisis con el propósito de conocer

el desempeño de los procesos. Analizados los datos se identificará cuáles procesos no alcanzan los resultados planeados, así como también identificar oportunidades de mejora en dichos procesos.

2.14.1 Ciclo de la mejora continua (PHVA)

- **Planificar:** En esta fase se establecen metas u objetivos y métodos para alcanzarlos, posteriormente se realiza un plan de acción para la mejora.
- **Hacer:** Es la implementación de las acciones, consiste en la implementación de los cambios o acciones desarrolladas en la fase anterior.
- **Verificar:** Se realiza un periodo de prueba para medir y valorar la efectividad de los cambios. Es una fase de regulación y ajuste.
- **Actuar:** Realizadas las mediciones, en el caso de que los resultados no se ajusten a las expectativas, se realizan las correcciones y modificaciones necesarias tomando decisiones que sean pertinentes para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos. (ISOTools, 2015)

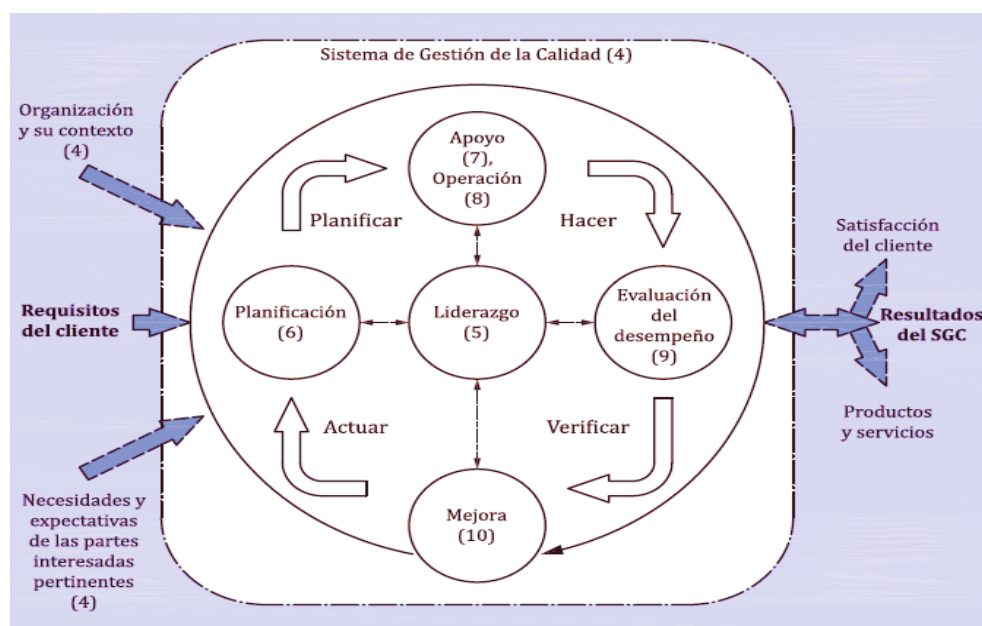


Figura 8. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

Fuente: (ISO 9000:2015, s.f.)

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

2.15 Pensamiento basado en el riesgo

El pensamiento se enfoca en la identificación de los factores de riesgo que podrían causar que sus procesos se desvinculen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos que permitirán minimizar los efectos negativos y de igual manera maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan. (Calidad, 2017)

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

3.1. Antecedentes Modas Lizbeth

La ciudad de San Gabriel en los últimos años ha experimentado el desarrollo económico a través del afianzamiento de empresas, mediante el fortalecimiento de las iniciativas generadas por los pobladores de la ciudad.

Modas Lizbeth nace de la iniciativa familiar, basándose en la destreza y creatividad de cada uno de sus integrantes, donde su principal objetivo es generar fuentes de trabajo para la sociedad y mejora su calidad de vida, Modas Lizbeth cuenta con más de 10 años en el mercado prestando el servicio de confección de prendas de vestir.

El número de personas que integran la empresa denominada Modas Lizbeth es de diez trabajadores, cuenta con la infraestructura y maquinaria adecuada para el desarrollo de su actividad productiva, demostrando un notable desarrollo dentro de la ciudad con la confección de una variedad de prendas de vestir tales como: ropa formal e informal, ropa deportiva, uniformes escolares, uniformes institucionales, prendas para damas, caballeros, niños, además cuenta con el servicio de bordado digitalizado para todo tipo de prendas dependiendo de las exigencias de cada cliente, conservando siempre la calidad mediante la utilización de materia prima de calidad de procedencia ecuatoriana.

3.1.1 Localización de la empresa.

Modas Lizbeth se encuentra ubicada al norte del país en la ciudad de San Gabriel, Cantón Montúfar, Provincia del Carchi, misma que es considerada como centro de desarrollo económico, gracias al sector agropecuario y agrícola como principales fuentes de ingresos. Textil Modas

Lizbeth se encuentra ubicada en las calles Rocafuerte y Maldonado 05-70, junto a la Unidad Educativa “José Julián Andrade”, esto se ubica en la zona oeste de la ciudad.



Figura 9. Ubicación Modas Lizbeth.

Fuente: Google maps (2019)

Elaborado por: Darwin Cuasapaz.

3.2 Misión

Modas Lizbeth es una empresa que se dedica a la confección de prendas de vestir para damas, caballeros y niños; brindando productos y servicios de calidad para la satisfacción de nuestros clientes.

3.3. Visión

Confecciones Modas Lizbeth en el año 2024 será una empresa rentable y reconocida a nivel nacional y regional, logrando mejorar su nivel de producción de productos de calidad y servicio a los clientes, meta que le permita ser líder en el mercado local y nacional.

3.4 Valores institucionales

- Compromiso

- Lealtad
- Transparencia
- Creatividad
- Competitividad
- Respeto
- Honestidad

3.5 Objetivos estratégicos

- Posicionar a Modas Lizbeth en el mercado local y nacional por medio de una identidad corporativa en relación a los productos y servicios que realiza la empresa.
- Tener una participación del 40% en el mercado meta que le permita ser líder en el mercado local y nacional
- Innovar, mediante la adquisición de máquinas de confección para brindar un mejor servicio y ofrecer prendas de vestir de calidad para satisfacción del cliente.

3.6 ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO

3.6.1 Factor organizacional

Modas Lizbeth actualmente cuenta con las siguientes áreas: gerencia, marketing, diseño, producción y comercialización mismas que se encuentran ordenadas estructuralmente. En la Figura 10, se puede apreciar el organigrama estructural de la empresa.

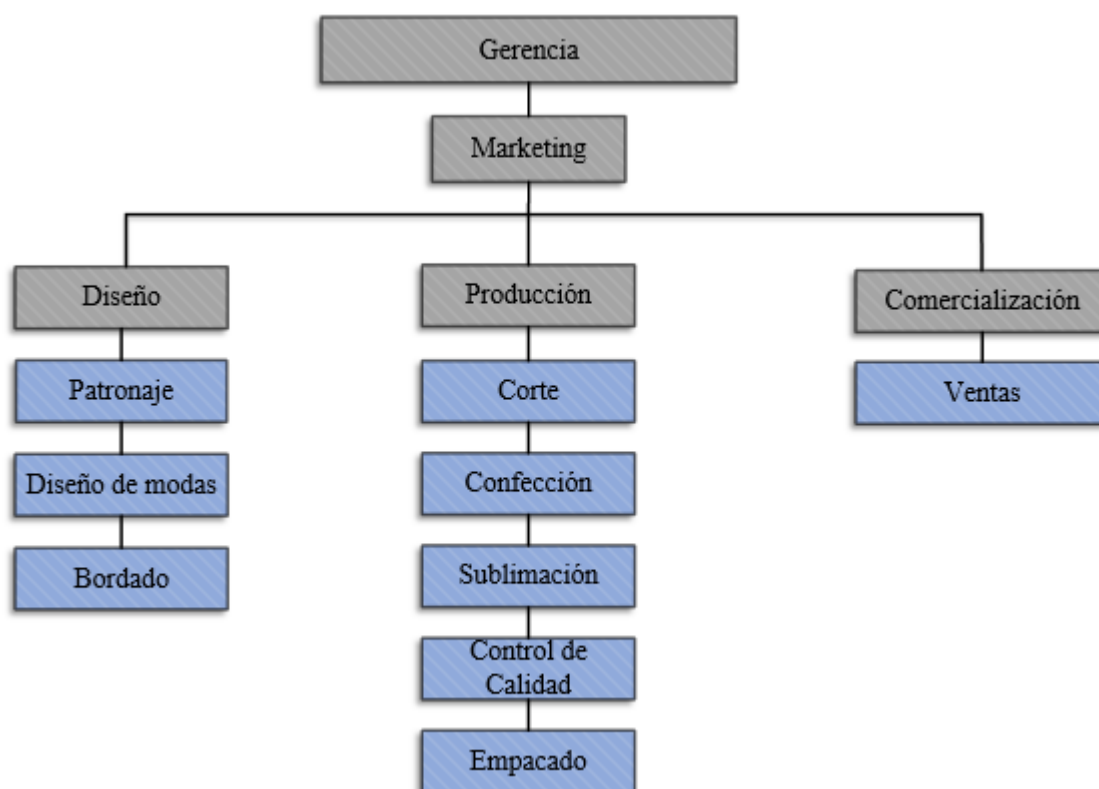


Figura 10. Organigrama Modas Lizbeth.

Fuente: Modas Lizbeth.

a) Gerencia

Se encuentra conformada por la Sr. Fanny Cortez como propietaria y a su vez cumple la función de dirección general de la empresa, además de representar, proveer de recursos, dirigir y controlar el funcionamiento de Modas Lizbeth, verificando periódicamente la ejecución de las metas fijadas y el desempeño del personal.

b) Diseño

Su función principal es encargarse de dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el diseño de las prendas, ya que es aquí en donde se empieza con la creación e innovación de una gran variedad de colecciones de moda, logrando diseños únicos y originales que se distinguen de la competencia.

c) Producción

Este departamento tiene como objetivo principal la elaboración de los productos de la empresa es decir la fabricación de prendas de vestir ya que aquí es donde se transforman los recursos (materia prima, mano de obra, energía) en productos finales. Comprende los procesos de corte, confección, sublimación, control de calidad y empaque.

d) Comercialización

En este departamento se encarga de realizar acciones que están orientadas a la comercialización o venta del producto, es decir se encarga de organizar, planificar y controlar la venta de los artículos elaborados en la empresa.

3.6.2 Factor productivo

Representan a los recursos que son utilizados para la producción de un bien o servicio. Son aquellos recursos que las empresas necesitan para producir los bienes para luego ser ofertados en el mercado.

3.6.2.1 Infraestructura

La infraestructura o espacio físico con el que cuenta la microempresa que brinda los servicios de confección, son propios ya que funciona en el mismo lugar de residencia de la propietaria. Cuentan con un local comercial donde se muestran los productos terminados listos para su entrega o venta a cliente, junto a este se encuentra el área de producción, la maquinaria y las herramientas con las que operan los trabajadores.

a) Área de diseño

En esta área se crean los diseños que son requeridos por los clientes, también se innova en la creación de nuevos modelos de prendas.



Figura 11. Área de diseño
Fuente: Modas Lizbeth

b) Área de bordado

Esta área se encarga de la personalización a través del bordado de diseños en diferentes prendas como polos, camisetas, chaquetas, gorras. Está equipada con una máquina de bordado digital de cuatro cabezas la cual permite obtener un acabado de calidad, siendo uno de los métodos más utilizados para la personalización de las prendas.



Figura 12. Área de bordado
Fuente: Modas Lizbeth

c) Área de corte

El área de corte, es la que se encarga de realizar el tendido de la tela, trazo del patrón y corte de piezas que son planificadas para su posterior confección, equipada con su respectiva mesa de corte, tendedora y cortadora, medios que facilitan la ejecución de este proceso.

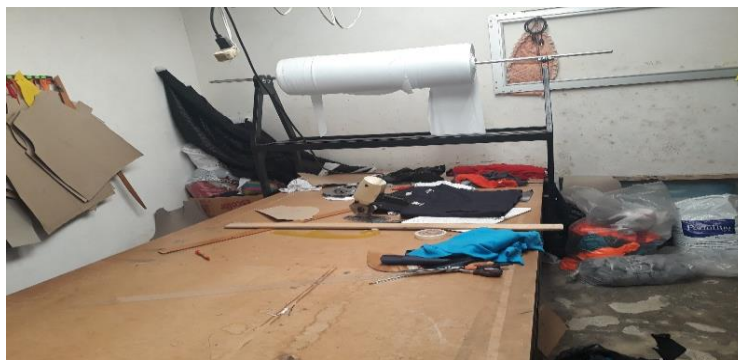


Figura 13. Área de corte

Fuente: Modas Lizbeth

d) Área de confección

Esta área es donde se manufactura el producto, es decir se inicia en la unión de cada una de las partes que conforman una prenda, comprende las siguientes máquinas de coser: overlock, rectas, recubridoras, obteniendo como resultado una prenda totalmente ensamblada.



Figura 14. Área de confección

Fuente: Modas Lizbeth

e) Área de control de calidad

Se encarga de la verificación y cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la empresa, cuya responsabilidad es aprobar o rechazar las prendas terminadas tiene bajo su responsabilidad la aprobación o rechazo de las prendas mediante la revisión minuciosa de cada una de estas de tal manera que cumplan con los requisitos dispuestos por el cliente y a su vez garantizar la conformidad de brindar productos de calidad.

f) Área de empaque

En esta área se realiza el embalaje de cada una de las prendas, previamente dobladas y clasificadas de acuerdo a su talla para luego ser almacenadas permitiendo la preservación del producto frente a factores climáticos.



Figura 15. Área de empaque
Fuente: Modas Lizbeth

g) Local comercial

Es el espacio físico de la empresa el cual está destinado a la venta a la muestra de los diferentes productos que ofrece la empresa, es decir llega al cliente final desde su local donde se muestran los modelos de prendas confeccionados.



Figura 16. Área de ventas (local comercial)
Fuente: Modas Lizbeth

- **Productos**

Textil Modas Lizbeth ofrece una variedad de modelos destinados a satisfacer las necesidades y expectativas de damas, caballeros y niños. Entre ellos están, productos en las líneas casuales, deportiva para adultos y niños, mismos que se encuentran en constante innovación teniendo en cuenta las tendencias de moda y cumpliendo con las expectativas que el cliente requiere.

En la tabla 1, se puede apreciar los productos que ofrece Modas Lizbeth

Tabla 1: Líneas de productos Modas Lizbeth

Línea casual	Línea deportiva
Camisas	Chompas deportivas
Blusas	Buzos
Chaquetas	Camisetas polo
Ternos casuales para instituciones	Camisetas bordadas y sublimadas
Faldas	Calentadores para instituciones educativas
Pantalones	Licras
Vestidos	Camisetas Bvd

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.6.2.2 Layout de la empresa textil Modas Lizbeth

En la Figura 17, se puede apreciar la distribución de las diferentes áreas que contemplan la empresa textil Modas Lizbeth.



Figura 17. Áreas que conforman Modas Lizbeth.

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.6.2.3 Cadena de valor

Según los procesos identificados en la empresa se logró determinar la cadena de valor, es decir, describe las actividades necesarias para crear un producto. Tienen incidencia de manera directa en la satisfacción o insatisfacción del cliente. En la Figura 18, podemos apreciar la cadena de valor de la empresa.

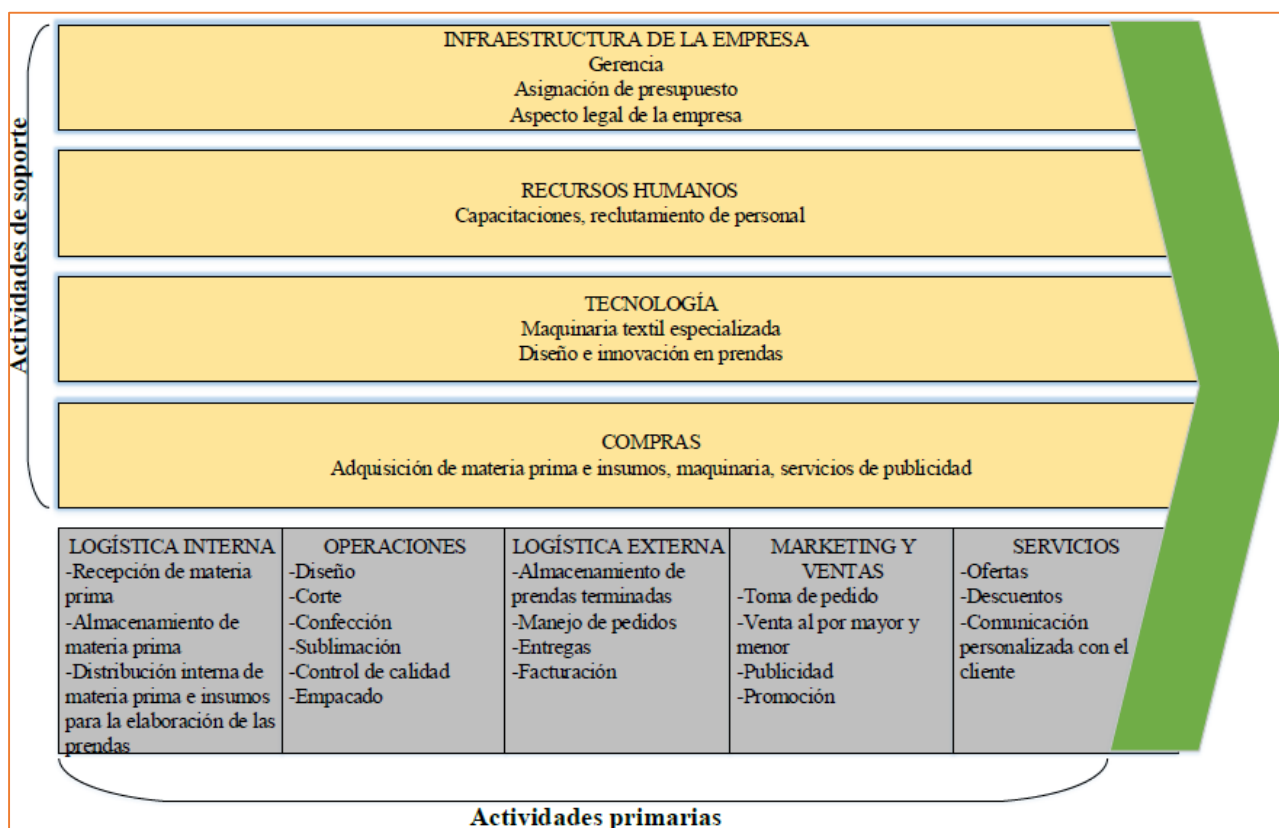


Figura 18. Cadena de valor Modas Lizbeth.

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.6.2.4 Diagrama SIPOC

En la Figura 19, se presenta el diagrama SIPOC en el cual detalla las diferentes etapas para la confección el cual inicia a partir de los proveedores, entradas, procesos, salidas y clientes. Se puede observar que los proveedores son la principal etapa para empezar con la producción ya que son los responsables de realizar la entrega de la materia prima e insumos; las entradas son los requisitos del cliente, equipos de diseño y máquinas de confección, materia prima e insumos y mano de obra; los procesos que es la etapa de transformación de la materia prima; las salidas, es el resultado de la fase anterior que son las prendas de vestir empacadas y listas para su entrega, finalmente los clientes quienes reciben el producto terminado.

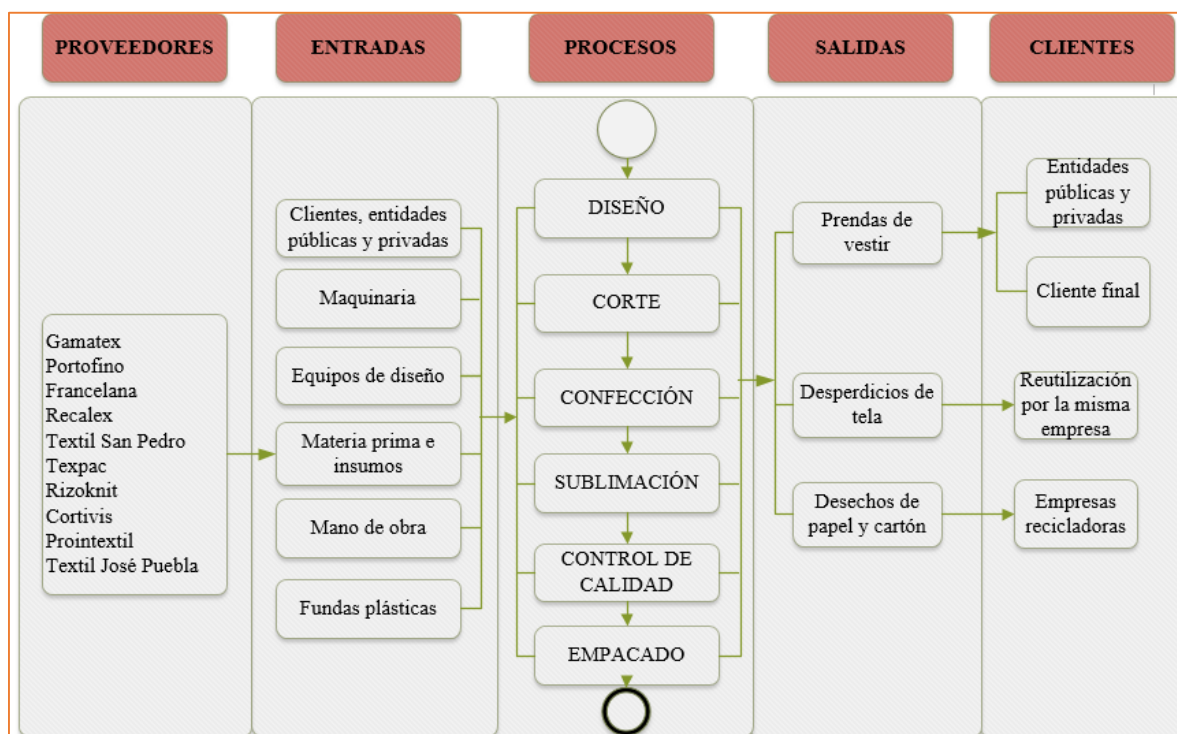


Figura 19. Diagrama SIPOC

Fuente: Modas Lizbeth

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.6.3 Factor de talento humano

De acuerdo a la información proporcionada por la gerente propietaria de textil Modas Lizbeth, actualmente cuenta con diez trabajadores, quienes se encargan de desempeñar diferentes funciones. En la tabla 2, se puede apreciar al personal y sus funciones.

Tabla 2. Personal Modas Lizbeth

Nº Personas	Género	Función
1	Femenino	Gerencia/Control de calidad
1	Femenino	Diseño/Producción
1	Masculino	Bordado/Marketing
3	Femenino	Confeccionista
2	Masculino	Confeccionista
1	Masculino	Corte/Empacado
1	Masculino	Sublimación

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.6.4 Factor tecnológico

La empresa cuenta con maquinaria moderna por lo que tiene la capacidad de fabricación y producción de prendas de vestir para satisfacer las necesidades del cliente. También hace uso de plataformas virtuales como las redes sociales, mismas que le permiten exhibir y vender sus productos o servicios en línea.

a) Maquinaria

Modas Lizbeth cuenta con la maquinaria siguiente, entre ellas se encuentran: overlock, rectas, recubridoras, elasticadoras, cortadora, ojaladora, bordadora, tirilladora y sublimadora, lo cual le permite desarrollar su actividad productiva. A continuación, en la tabla 3, se hace la descripción.

Tabla 3. *Maquinaria Modas Lizbeth*

Cantidad	Descripción	Marca	Modelo	Serie
1	Bordadora	Brother	9120762	4DOFA08099
1	Botonera	Gemsky	AA-201	34557893
1	Cortadora Circular	Jontex	13041543	DH20341437
1	Cortadora recta	Jontex	1246780	13041543
1	Ojaladora	Siruba	T 828-75-064	23606546
1	Elasticadora	Siruba	295-542-214-A	23355396
1	Overlock	Jack	T1900BSK	100388930
1	Overlock	Siruba	KA-202	23126663
1	Overlock	Siruba	KA-203	23113542
1	Overlock	Jontex	JT-757	81068315
1	Overlock	Gemsky	DDL-8100e	310840115
1	Recta	Sunstar	KM123A	95013996
1	Recta	Siruba	L818D-MI	363272
1	Recta	Jontex	JT-8900	100670972

1	Recta	Juky	328-7V-A-CM	310840115
1	Recta Zigzac	Singer	20U-93	70501124
1	Recubridora	Siruba	W222-356	23208599
1	Recubridora	Jontex	JT-8568-01CB	100104874
1	Tirilladora	Jontex	GEM 700-05M	10811980005
1	Plotter para sublimación	Hypro	XT-640	XT-640

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.6.5 Factor económico

Modas Lizbeth obtiene sus ingresos económicos a partir de la venta de sus productos que se ofertan en el mercado local y nacional. Estos ingresos son utilizados para el pago de sueldos a los empleados, así como también para la adquisición de recursos que son necesarios para que la empresa continúe operando y brindando el servicio en la ciudad.

3.7 ANÁLISIS DEL AMBIENTE EXTERNO

3.7.1 Micro entorno

3.7.1.1 Proveedores

Para la producción de las diferentes líneas de productos que oferta la empresa, se toman en cuenta materia prima e insumos que son proporcionados por proveedores y fabricantes nacionales. Estos proveedores se encargan de suministrar los recursos que necesita la empresa para su producción, mismos que se encuentran distribuidos en las ciudades de Quito, Otavalo y Atuntaqui. En la tabla 4, se describe los principales proveedores.

Tabla 4. Proveedores de telas e insumos para Modas Lizbeth.

N°	Proveedor	Materiales e insumos
1.	Gamatex	Telas, cierres, botones, hilos
2.	Portofino	Telas en lino
3.	Francelana	Telas de algodón, seda, gabardinas
4.	Recalex	Tejidos jersey, texprint para sublimación
5.	Textil San Pedro	Tela gabardina, bramante, tela toalla
6.	Texpac	Telas para camisas, blusas, uniformes escolares, mandiles
7.	Rizzoknit	Telas en lino, jersey, algodón, hilo tinturado
8.	Cortivis	Tela deportiva, tela camisería, visillos, jersey
9.	Prointextil	Cinta reflectiva, tela cambrela
10.	Textil José Puebla	Telas, cierres, cordones elásticos, pelón plegable, hilos

Fuente: Modas Lizbeth

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.7.1.2 Clientes

Según lo expresado por la gerente de la empresa los de textil Modas Lizbeth son mujeres, hombres y que perciban ingresos económicos que les permita tener un poder de adquisición. Dichos clientes provienen de la población económicamente activa de la ciudad San Gabriel y sectores aledaños como son La Paz, Bolívar, Julio Andrade y Huaca comprendidos en rangos de edad desde los 18 hasta 65 años de edad.

3.7.1.3 Competencia

Mediante la información proporcionada por la propietaria de la empresa, se pudo conocer que sus principales competidores ofrecen los mismos servicios de confección de prendas que se realizan en Modas Lizbeth. En la tabla 5, se puede apreciar empresas textiles consideradas como su competencia.

Tabla 5: Competencia Modas Lizbeth

Nº	Competencia
1	Confecciones Coralyn
2	Creaciones Mayutex
3	Aldashira Sport
4	Modas Albita
5	Confecciones Rosero

Fuente: Modas Lizbeth
Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.7.2 Macro entorno

3.7.2.1 Factor político legal

La empresa textil Modas Lizbeth, se rige al cumplimiento de las ordenanzas municipales dispuestas por el GAD de Montúfar cuya documentación se detalla a continuación.

- Ordenanzas Municipal emitida el 30 de julio del 2015. La reforma a la ordenanza sustitutiva que reglamenta la determinación, administración, control y recaudación del impuesto a la patente municipal a las actividades comerciales, industriales y toda actividad de orden económico que opere en el Cantón Montúfar.
- Ordenanza emitida el 16 de febrero del 2018, para promover las buenas prácticas ambientales y prevención de riesgos en entidades del sector público y privado del Cantón Montúfar.
- Ordenanza emitida el 24 de enero del 2019, remisión de intereses, multas y recargos derivados de obligaciones tributarias, no tributarias y de servicios básicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar
 - Patente municipal del cantón Montúfar

- Registro único de contribuyentes (RUC) (RISE)
- Permiso de funcionamiento autorizado por cuerpo de bomberos
- NTE INEN-ISO 3758:2017 Textiles. Código para etiquetado de cuidado y conservación por medio de símbolos
- NTE INEN 1875:2017 Textiles. Etiquetado de prendas de vestir y ropa de hogar. Requisitos

3.7.2.2 Factor económico

La industria textil genera varias plazas de empleo directo en el país, llegando a ser el segundo sector manufacturero que más mano de obra emplea, después del sector de alimentos, bebidas y tabacos. Según estadísticas levantadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (AITE, Asociación de Industrias Textiles del Ecuador, 2016)

Por otra parte, el contrabando en la actualidad se ha convertido en uno de los factores que afecta a la industria textil y de confección, siendo uno de los sectores más perjudicados por este tipo de comercio ilegal. Según la Asociación de Industrias Textiles del Ecuador el 80% de productos textiles importados, aproximadamente el 51% de telas planas, el 76% de las telas de punto y el 64% de las prendas de vestir llegan a Ecuador registrando su declaración aduanera, lo que genera las altas tasas de contrabando que en la actualidad experimenta el sector. (AITE, 2015)

3.7.2.3 Factor social

Según el (Acosta, 2015), el Cantón Montúfar posee una población total de 30.511 habitantes con una tasa de crecimiento poblacional del 0.73% de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del 2010; de los cuales el 49% son hombres y el 51% mujeres. Los habitantes en el área urbana ascienden al 48% y en el área rural es del 52%; siendo la población rural la que ocupa la mayor

parte del territorio. La ciudad de San Gabriel, cabecera cantonal, congrega el mayor número de población del cantón. (Acosta, 2015)

Las actividades que desempeñan los habitantes son las siguientes: Agricultura, Ganadería y Silvicultura (47%), Comercio al por mayor y menor (10%), Industria y Manufactura (7,24%) esta cifra corresponde a la industria lechera, ladrilleras, artesanales en madera y cerámica y tejedoras, transporte y almacenamiento (5%). (Acosta, 2015)

- **Partes interesadas Modas Lizbeth**

Parte interesada son aquellos elementos ya sea de carácter interno o externo que poseen la capacidad de afectar ya sea de manera directa o indirecta sobre las actividades de la empresa, estos elementos pueden ser: clientes, proveedores, trabajadores, propietarios de una organización, inversores, competidores, legisladores, organismos públicos.

A continuación, en la tabla 6, se puede apreciar las partes interesadas de la empresa textil Modas Lizbeth.

Tabla 6. *Partes interesadas de la empresa Modas Lizbeth*

Partes interesadas	Temas de responsabilidad social	Expectativas	Interés de la empresa
Proveedores	-Garantías de compras -Compromisos a largo plazo -Comercio justo	-Relaciones a largo plazo -Pago puntual -Exigencias de calidad	-Buena calidad -Precios bajos -Abastecimiento asegurado
Clientes	-Servicios y productos beneficiosos -Productos seguros y confiables -Información -Propaganda, marketing	-Buena calidad del producto -Precios bajos	-Buena imagen del producto y la empresa
Empleados	-Libertad de asociación -No discriminación -Salud y seguridad -Horarios flexibles -Capacitación -Protección social	-Empleo seguro -Remuneración adecuada -Participación -Seguridad del trabajo	-Buena aceptación de la empresa en el entorno social
Comunidad	-Empleo -Capacitación -Transferencia de tecnología -Infraestructura -Impuestos -Patrimonio cultural -Religión -Proyectos sociales	-Baja contaminación por ruido -Ninguna emisión en el aire -Generación de empleos -Servicios sociales	-Buena aceptación de la empresa en el entorno social
Autoridad	-Competencia Justa -Propiedad -Intelectual -Corrupción -Comercio justo -Contribuciones	-Empleo -Impuestos -Emisiones ambientales	-Condiciones ventajosas -Bajos impuestos
Organizaciones Medioambiental	-Prevención de la contaminación -Uso de la tierra -Preservación del ecosistema -Ciclo de vida de un producto	-Poca generación de residuos -Protección de las especies	-Buenas relaciones -No campañas de boicoteo

Fuente: (Calidad para PYMES, 2016)**Elaborado por:** Darwin Cuasapaz

3.7.2.4 Factor tecnológico

En los últimos tiempos la tecnología en Ecuador ha evolucionado de forma significativa lo cual es un punto a favor para Modas Lizbeth, pudiendo ser una de las principales fuentes de comunicación que permitirá una interrelación con los clientes actuales y potenciales mediante uso de Tecnologías de la Información (TIC).

La innovación tecnológica es parte fundamental de la industria ya que permite disminuir los costos de producción y ser más competitivos frente a los mercados que cada vez son más exigentes. Modas Lizbeth afirma que invertir o actualizarse en maquinaria es parte fundamental para la elaboración de prendas de vestir ya que se debe estar acorde a las tendencias de la moda actual, así como también a las necesidades y exigencias del cliente.

3.8 Análisis PESTEL

En el análisis PESTEL, se tomó en cuenta los factores político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal que pueden afectar a la organización.

La evaluación de estas variables se realiza mediante la ayuda de matriz, el cual depende de las influencias del entorno se toma en cuenta la posible evolución, junto con el impacto que se genera, cada uno valorado entre 1 a 100, la posibilidad de ocurrencia valorado de 1 a 100, continuando con la importancia quien determina si es amenaza u oportunidad, es decir, si el resultado de la multiplicación del impacto y la incidencia es mínimo a 50, se la considera una amenaza, sin embargo si es superior a 50 será una oportunidad, tal y como se observa en el (Anexo 1).

3.9 Análisis FODA

Para el análisis FODA de Modas Lizbeth se identificarán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueden afectar el desarrollo de la empresa, mediante la utilización de esta herramienta se tendrá una visión de la situación actual de la empresa, logrando obtener un diagnóstico que le permita tomar decisiones que minimicen su impacto en la organización. En la tabla 7, se describe la matriz FODA, continuando con la tabla 8, la cual describe las estrategias planteadas.

3.9.1 Matriz FODA

Tabla 7. FODA Modas Lizbeth

	Pueden generar problemas		Pueden generar ventajas competitivas	
	D	Debilidades	F	Fortalezas
INTERNAS	1	Punto de venta al público no cuenta con un punto estratégico	1	Liderazgo por parte de gerencia para lograr los objetivos planeados.
	2	Carece de una planificación de capacitaciones al personal que labora en la empresa	2	Los productos tienen precios accesibles ya que son confeccionados y distribuidos directamente al consumidor
	3	Producción orientada en su mayoría al mercado local.	3	Amplia cartera de productos de buena calidad para satisfacción del cliente
	4	Falta de estrategias de marketing y comercialización que le permitan posicionarse en nuevos mercados.	4	Las instalaciones de la empresa son adecuadas y propias permitiendo el desarrollo de los procesos de confección.
	5	No están diseñados ni definidos los procesos: estratégicos, operativos y de apoyo de la empresa	5	Compromiso del personal para cumplir con la misión y visión de la empresa
EXTERNAS	A	Amenazas	O	Oportunidades
	1	Transición del gobierno	1	Acuerdos comerciales que beneficien al sector textil
	2	Política económica del gobierno que no beneficien al sector textil	2	Gobiernos Autónomos Descentralizados actitud hacia las Pymes
	3	Abundancia de empresas dedicadas a la confección textil	3	Acceso a créditos y capacitaciones dispuestos por el gobierno
	4	Bajo poder adquisitivo en las familias a causa de una crisis económica a nivel nacional	4	Producción más limpia
	5	Obligaciones tributarias impuestas por el gobierno	5	Legislación para seguridad y salud en el trabajo

Fuente: Modas Lizbeth

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.9.2 Cruces estratégicos

Tabla 8. Cruces estratégicos

FACTORES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<div>FACTORES EXTERNOS</div> <div>FACTORES INTERNOS</div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos comerciales que beneficien al sector textil 2. Gobiernos Autónomos Descentralizados actitud hacia las Pymes 3. Acceso a créditos y capacitaciones dispuestos por el gobierno 4. Producción más limpia 5. Legislación para seguridad y salud en el trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transición del gobierno 2. Política económica del gobierno que no beneficien al sector textil 3. Abundancia de empresas dedicadas a la confección textil 4. Bajo poder adquisitivo en las familias a causa de crisis económica del país 5. Obligaciones tributarias impuestas por el gobierno
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS OFENSIVAS	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo por parte de gerencia para lograr los objetivos planeados. 2. Productos con precios accesibles ya que son confeccionados y distribuidos directamente al consumidor 3. Amplia cartera de productos de buena calidad para satisfacción del cliente 4. La infraestructura de la empresa es amplia y adecuada para el desarrollo de los procesos de confección. 5. Compromiso del personal para cumplir con la misión y visión de la empresa 	<p>F1: O1 Establecer lazos de cooperación y alianzas estratégicas con entidades públicas mediante la firma de convenios que permitan maximizar la producción de la empresa.</p> <p>F2: O2 Incrementar la participación en concursos de moda organizados por el GAD de Montúfar para promocionar las diferentes líneas de prendas textiles que ofrece Modas Lizbeth</p> <p>F4: O3 Ampliar el número de máquinas de confección textil, mediante la obtención de créditos otorgados por el gobierno para la compra de nuevos equipos que le permitan brindar un buen servicio y aumentar su producción.</p> <p>F4. F5: O4 Mejorar los procesos mediante la implementación de producción más limpia para la conservación y ahorro de materias primas, insumos, agua y energía</p> <p>F1: O5 Implementar programas de capacitación al personal en temas de ergonomía para que tengan conocimiento de la</p>	<p>F1: A1, A2 Adoptar cambios frente a las nuevas políticas que establezcan los gobiernos entrantes.</p> <p>F2: A3 Fortalecer la oferta de nuevos productos al mercado que se diferencien de la competencia a través de diseños y empaques innovadores con tendencia actual</p> <p>F3: A4 Incentivar al cliente a la compra mediante la implementación de tácticas de promoción como: descuentos, combos, ofertas especiales, sorteos, uso gratis a modo de prueba</p> <p>F4, F5: A3 Estudiar a la competencia a partir de la aplicación de benchmarking para la recopilación de información y así obtener nuevas ideas e identificar oportunidades de mejora que beneficien a la empresa.</p> <p>F1. A5 Cumplir con las obligaciones tributarias dispuestas por el gobierno, para que no exista consecuencias futuras</p>

	prevención de riesgos laborales existentes en sus puestos de trabajo.	
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA
<p>1. El local comercial de la empresa no se encuentra en un punto estratégico, lo que dificulta que los clientes puedan localizarle fácilmente.</p> <p>2. Producción de productos orientada en su mayoría al mercado local.</p> <p>3. Carece de una planificación de capacitaciones para el personal que labora en la empresa</p> <p>4- Falta de estrategias de marketing y comercialización que le permitan posicionarse en nuevos mercados.</p> <p>5. No están definidos los procesos: estratégicos, operativos y de apoyo de la empresa</p>	<p>D1, D4:O2 Ejecutar operaciones que promocionen y difundan los servicios que brinda Modas Lizbeth a partir de la elaboración de un programa de marketing el cual permita a la organización posicionarse en el mercado.</p> <p>D2: O1 Fortalecer asociaciones de productores textiles del cantón, clientes y proveedores existentes para dar inicio a nuevos proyectos.</p> <p>D3:O3 Incrementar la participación del personal en programas de capacitación otorgadas por el gobierno para actualizar sus conocimientos, mejorar la eficiencia y trabajo en equipo.</p> <p>D5: O2 Elaborar un modelo de gestión por procesos que permita determinar y efectuar las mejoras en los procesos de la organización.</p> <p>D3: O4, O5 Crear programas de capacitaciones relacionados con temas de seguridad y salud ocupacional para la prevención de riesgos laborales, así como también en producción más limpia para minimizar residuos y emisiones nocivas al medio ambiente y a su vez maximizar la producción de productos.</p>	<p>D1, A4 Mejorar sus canales de distribución y promoción de prendas en el mercado para llegar a más clientes.</p> <p>D2, D4: A3 Incrementar la cartera de productos mediante la creación de nuevos diseños de prendas enfocadas al mercado nacional e internacional para fidelizar una mayor cantidad de clientes.</p> <p>D3: A1, A2, A5 Tomar en consideración las modificaciones y cambios de la ley de empresas públicas y normativa legal aplicable para que se pueda tomar decisiones de forma oportuna.</p> <p>D4. A3, A4 Implementar estrategias de comercialización para atraer más clientes y que los productos tengan mayor aceptación por parte del consumidor final.</p> <p>D5: A2, A3 Gestionar de manera adecuada sus procesos ya que le permitirá aprovechar al máximo sus recursos haciéndola más competitiva frente a otras empresas que ofrecen productos similares.</p>

Fuente: Modas Lizbeth
Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.9.3 Posicionamiento estratégico de la empresa Modas Lizbeth

Para conocer el posicionamiento estratégico de la empresa, se realizó el análisis de las cuestiones internas, es decir fortalezas y debilidades cada uno con su valoración respectiva: Muy Fuerte (MF), Fuerte (F), Media (M) para las Fortalezas y para las debilidades: Muy Débil (MD), Débil (D), Media (M), en la Figura 20, se puede apreciar su valoración.

Análisis de la situación interna

	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN
F FORTALEZAS por los factores críticos	Liderazgo por parte de gerencia para lograr los objetivos planeados	F	12%	
	Los productos tienen precios accesibles ya que son confeccionados y distribuidos directamente	F	12%	
	Amplia cartera de productos de buena calidad para satisfacción del cliente	MF	13%	
	Las instalaciones de la empresa son adecuadas y propias permitiendo el desarrollo de los procesos de confección.	MF	15%	
	Compromiso del personal para cumplir con la misión y visión de la empresa	F	12%	
D DEBILIDADES por los factores críticos	Punto de venta al público no cuenta con un punto estratégico	D	8%	
	Carece de una planificación de capacitaciones al personal que labora en la empresa	M	7%	
	Producción de orientada en su mayoría al mercado local.	M	8%	
	Falta de estrategias de marketing y comercialización que le permitan posicionarse en nuevos mercados.	M	8%	
	No están diseñados ni definidos los procesos: estratégicos, operativos y de apoyo de la empresa	MD	4%	

Figura 20: Análisis de la situación interna
Elaborado por: Darwin Cuasapaz

Para el análisis de las situaciones externas se tomó en cuenta las siguientes valoraciones, es decir tanto para oportunidades como para amenazas: Muy Fuerte (MF), Fuerte (F), Media (M), Débil (D). A continuación, en la Figura 21, se detalla dicha valoración.

Análisis de la situación externa

	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN
O OPORTUNIDADES por los factores críticos	1 Acuerdos comerciales que beneficien al sector textil	F	11%	
	2 Gobiernos Autónomos Descentralizados actitud hacia las Pymes	F	10%	
	3 Acceso a créditos y capacitaciones dispuestos por el gobierno	F	12%	
	4 Producción más limpia	F	8%	
	5 Legislación para seguridad y salud en el trabajo	M	8%	
A AMENAZAS por los factores críticos	1 Transición del gobierno	M	3%	
	2 Política económica del gobierno que no beneficien al sector textil	M	10%	
	3 Abundancia de empresas dedicadas a la confección textil	M	10%	
	4 Bajo poder adquisitivo en las familias a causa de una crisis económica a nivel nacional	F	13%	
	5 Obligaciones tributarias impuestas por el gobierno	M	8%	

Figura 21: Análisis de la situación externa

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

Con el análisis realizado anteriormente se logró determinar la posición estratégica de la empresa.

En la Figura 22, se puede apreciar que la empresa tiene una posición fuerte en los factores internos, así como también encaminada a una buena dirección en los factores externos.

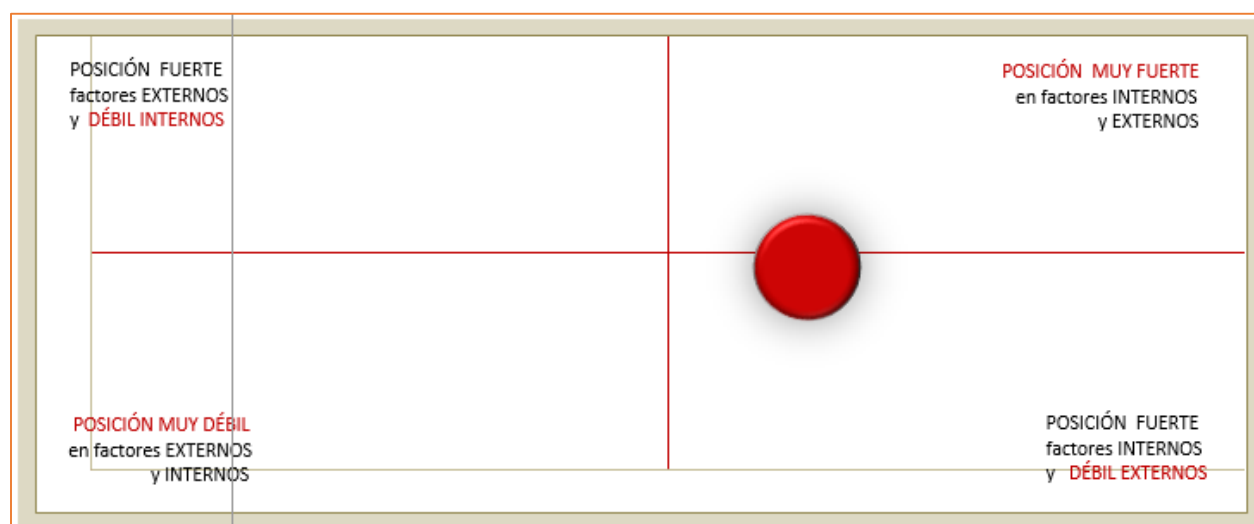


Figura 22: Posicionamiento estratégico actual de la empresa Modas Lizbeth

3.10 Diagnóstico de la evaluación inicial de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa textil Modas Lizbeth.

Para la realización del diagnóstico inicial de cumplimiento de los requerimientos estipulados en la norma ISO 9001:2015 se tiene en cuenta los criterios de evaluación que se presentan en la tabla 9, que para la correcta aplicación de este cuestionario se debe responder de la siguiente manera.

Criterios de evaluación del check list

Tabla 9. *Criterios de evaluación del cuestionario*

RESPUESTA	DETALLE
TOTAL	Cumple con lo establecido
PARCIALMENTE	Cumple de manera parcial
NADA	No cumple
PHVA	Ciclo de la mejora continua

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

Con el fin de realizar la tabulación y su respectivo porcentaje de cumplimiento se estableció una cantidad numérica de acuerdo al tipo de respuesta, tal y como se detalla en la tabla 10.

Tabla 10. *Valoración*

RESPUESTA	PESO
Totalmente	10
Parcial	5
Ninguna	0

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.10.1 Parámetros de medición de los resultados del check list de diagnóstico.

Una vez aplicado el cuestionario de evaluación, los resultados que se obtienen se miden en los parámetros establecidos a continuación:

- Resultado mínimo a 50%, “DISEÑAR”
- Resultado superior a 50%, “MEJORAR”
- Resultado superior a 80%, “IMPLEMENTAR”

3.11 Aplicación del check list inicial de diagnóstico de la norma ISO 9001:2015

Una vez identificado los criterios y parámetros de evaluación del cuestionario, se procede a la aplicación del check list con el propósito de valorar el nivel de los requerimientos de la Norma ISO 9001 que cumple Modas Lizbeth. En el (Anexo 2), se puede observar la aplicación del check list.

3.11.1 Resultados del check list inicial aplicado a la empresa textil Modas Lizbeth

Con el propósito de conocer si la empresa Modas Lizbeth cumple con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, se realizó la siguiente lista de chequeo lo que permitió obtener los siguientes resultados. En la tabla 11, se indica los resultados obtenidos en cada una de las cláusulas que se establecen en la norma.

Tabla 11. Resultados obtenidos de la aplicación del check list inicial

RESULTADOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS			
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO	PHVA	ACCIONES
4. Contexto de la organización	45%	P	DISEÑAR
5. Liderazgo	35%	P	DISEÑAR
6. Planificación	20%	P	DISEÑAR
7. Apoyo	23%	H	DISEÑAR
8. Operación	63%	H	MEJORAR
9. Evaluación de desempeño	37%	V	DISEÑAR
10. Mejora	41%	A	DISEÑAR
Total, obtenido de la evaluación	38%		
Calificación global en la gestión por procesos	BAJO		

Fuente: Modas Lizbeth.
Elaborado por: Darwin Cuasapaz

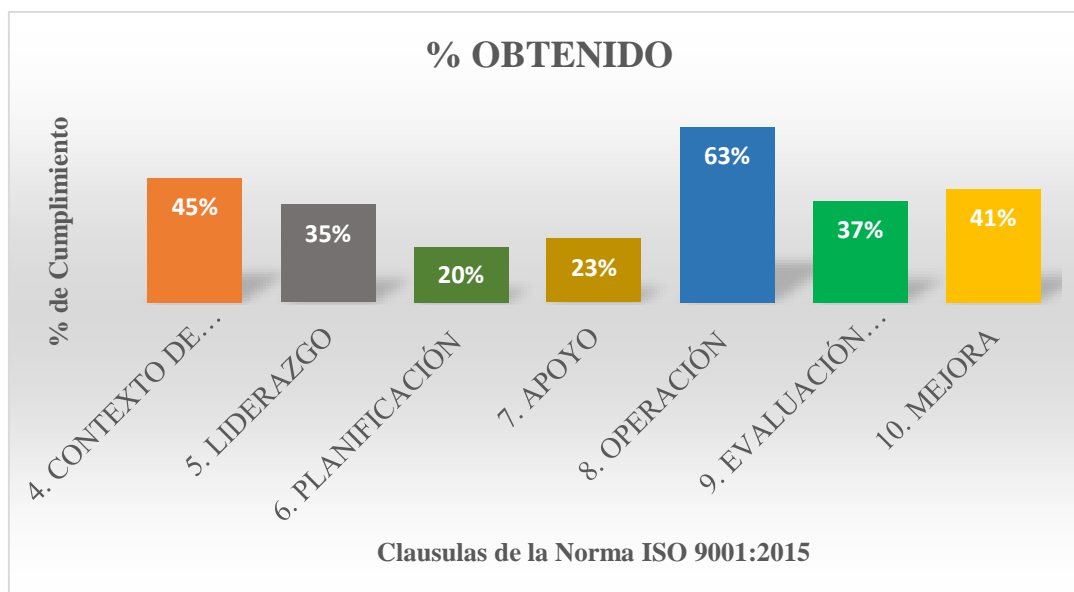


Figura 23. Diagrama de los resultados del porcentaje de cumplimiento del check list inicial

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.11.2 Análisis de resultados de la auditoría de diagnóstico inicial

Cláusula 4: Contexto de la organización

En la ilustración 1, se puede observar que al aplicar el check list de la norma ISO 9001:2015 en el apartado 4, contexto de la organización se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 45%, e incumplimiento del 55%, debido a que:

- No se ha realizado el análisis interno y externo de la organización
- No identificado sus procesos y actividades por lo tanto no existe secuencia e interacción de sus procesos.



Ilustración 1. Resultados del contexto de la organización. Cláusula 4

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

Cláusula 5: Liderazgo

De acuerdo a la ilustración 2, se puede observar que al aplicar el check list de la norma ISO 9001:2015 en la cláusula cinco de liderazgo, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 35%, e incumplimiento del 65%, esto quiere decir que en la empresa:

- No se promueve el enfoque a procesos y el pensamiento basado en el riesgo.
- No tiene en cuenta los riesgos y oportunidades ya que de alguna manera pueden afectar la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

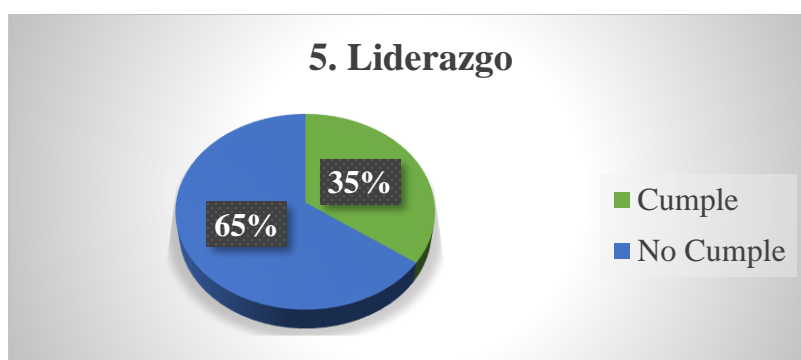


Ilustración 2. Resultados Liderazgo. Cláusula 5

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

Cláusula 6: Planificación

Según los resultados obtenidos de la aplicación del check list de norma ISO 9001:2015 en la cláusula seis que se refiere a la planificación, donde se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 20%, e incumplimiento del 80%, por lo que Modas Lizbeth presenta deficiencias en cuanto a la planificación, es decir:

- Carece de la identificación de riesgos ni tampoco han sido tomados en cuenta para garantizar que la gestión por procesos alcance las metas previstas.
- La empresa no ha establecido objetivos de calidad, así como tampoco existe información documentada de los mismos.



Ilustración 3. Resultados planificación. Cláusula 6

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

Cláusula 7: Apoyo

Con respecto al punto 7 de la norma ISO 9001:2015, se puede observar que al aplicar el check list de la norma ISO 9001:2015 en la cláusula siete de apoyo, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 23%, e incumplimiento del 77%, esto quiere decir que la empresa:

- Carece de un control de la información documentada como: documentos internos, externos y registros, requerida para la gestión por procesos
- No existe un manual de procedimientos.



Ilustración 4. Resultados apoyo. Cláusula 7

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

Cláusula 8: Operación

De acuerdo al análisis de la ilustración 5, se puede notar que al aplicar el check list de la norma ISO 9001:2015 en la cláusula ocho de operación, se alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 63%, frente al 37% de incumplimiento, lo mencionado anteriormente se refiere a que:

- No se mantiene un control de los procesos para acatar con los requerimientos que son indispensables para proveer servicios, así como también sus recursos.

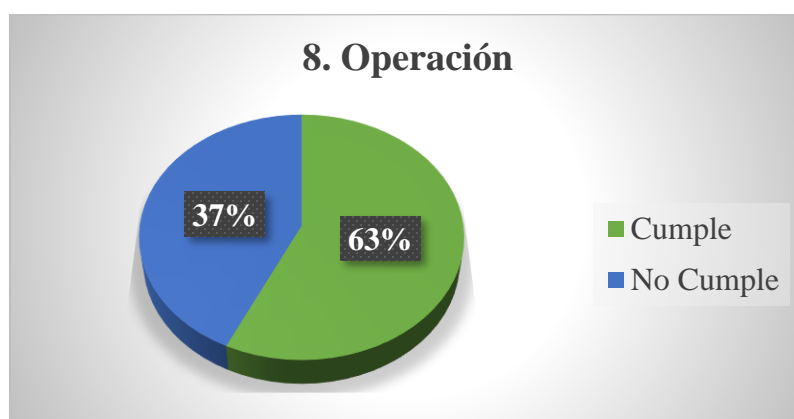


Ilustración 5. Resultados operación. Cláusula 8

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

Cláusula 9: Evaluación de desempeño

De acuerdo a la ilustración 6, se puede notar que al aplicar el check list de la norma ISO 9001:2015 en la cláusula nueve de evaluación y desempeño, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 37%, e incumplimiento del 63%, esto se debe a que:

- No se realiza una evaluación de desempeño por lo que el uso de indicadores es deficiente.
- La organización no realiza auditorías por lo que no se las planifica.
- Carece de información documentada de las auditorías debido a que no se las realiza.

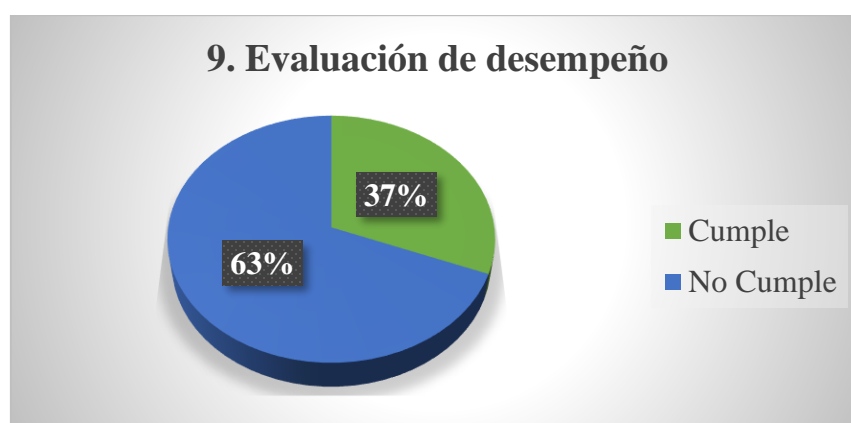


Ilustración 6. Resultados Evaluación de Desempeño. Cláusula 9

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

Cláusula 10: Mejora

En lo que respecta a la ilustración 7, se puede observar que al aplicar el check list de la norma ISO 9001:2015 en la cláusula diez de mejora se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 41%, frente a un 59% de incumplimiento, esto se debe a que en la organización:

- No se actualizan los riesgos y oportunidades.
- No existe información documentada de estas acciones tomadas ante las no conformidades

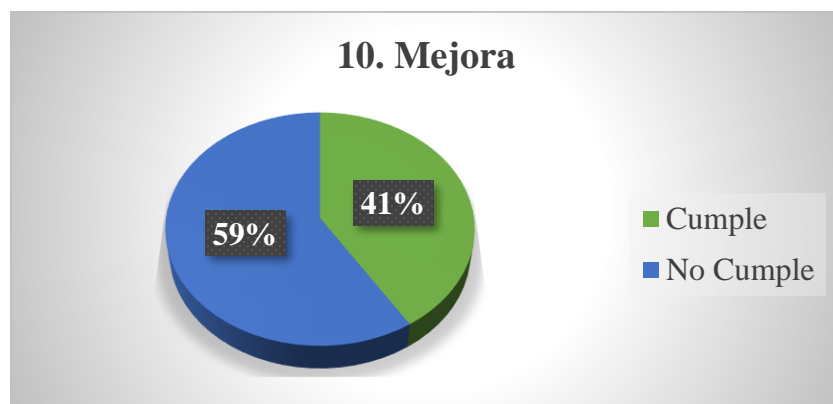


Ilustración 7. Resultados mejora. Cláusula 10

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

3.12 Plan de mejoras

Tomando en cuenta el resultado del check list inicial de cada una de las cláusulas y también su resultado general se propuso realizar las siguientes actividades descritas en el plan de mejoras, tal y como se muestra en la tabla.12.

Tabla 12. Plan de mejoras

PLAN DE MEJORAS					
REQUISITO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	RECURSOS
3. Sistema de gestión por procesos	Diseñar el sistema de gestión por procesos a través de la identificación, clasificación y caracterización de los mismos, permitiendo gestionar de una manera adecuada y eficiente a la organización..	Identificar los procesos operativos, estratégicos y de apoyo de Modas Lizbeth	Procesos operativos, estratégicos y de apoyo	Responsable GP	Talento humano Tecnológico
		Diseñar mapa de procesos	Mapa de procesos	Responsable GP	Talento humano Tecnológico
		Elaborar la caracterización de los procesos	Fichas de procesos	Responsable GP, responsable del proceso	Talento humano Tecnológico
5. Liderazgo	Definir la política de la calidad teniendo en cuenta el propósito de la organización, para alcanzar los niveles de calidad deseados	Elaborar la política de la calidad para la empresa	Política de calidad propuesta	Responsable GP, gerencia	Talento humano Tecnológico
6. Planificación	Determinar los riesgos asociados a los procesos mediante el uso de una matriz para conocer el nivel de	Realizar la matriz de riesgos en los procesos.	Matriz de identificación de riesgos	Responsable GP, gerencia, responsable procesos	Talento humano Tecnológico

	impacto y que pueden de alguna manera repercutir en la planificación de la empresa.				
7. Control de la información documentada	Establecer la información documentada demandada por la norma para una adecuada gestión por procesos.	Realizar el manual de procedimientos	Manual de procedimientos	Responsable GP	Talento humano Tecnológico
		Describir los procedimientos ejecutados en la empresa.	Descripción de procedimientos	Responsable GP, responsables de procedimiento	Talento humano Tecnológico
		Elaborar flujogramas de los procedimientos	Flujogramas	Responsable GP	Talento humano Tecnológico
8. Operación	Definir las características de los productos mediante la identificación de la ficha de diseño de las prendas	Elaborar formato de ficha de diseño de las prendas	Ficha de diseño	Responsable GP	Talento humano Tecnológico
9. Evaluación de desempeño	Identificar y proponer indicadores para realizar controles a los procesos	Realizar las fichas de indicadores de los procesos	Fichas de indicadores	Responsable GP, gerencia	Talento humano Tecnológico
10. Mejora	Mejorar los procesos continuamente para la gestión por procesos para beneficio de la empresa	Considerar los resultados del plan de mejoras e identificar oportunidades que mejorar.	Mejora continua	Gerencia, talento humano	Talento humano Tecnológico

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH

En este capítulo se realiza el sistema de gestión por procesos para la empresa textil Modas Lizbeth para ello se da comienzo con el cumplimiento del plan de mejoras enfocado a la gestión por procesos establecido en el capítulo tres cuyo propósito es mejorar el desempeño de la organización y garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente.

4.1. Mapa de procesos Modas Lizbeth

El mapa de procesos está definido de acuerdo a la estructura y relación de cada uno de los procesos que existen en la empresa, para ello se ha partido desde la identificación de los procesos para luego agruparlos. En la Figura 24, se observa el mapa de procesos de la empresa textil Modas Lizbeth.



Figura 24. Mapa de procesos Modas Lizbeth

Fuente: Modas Lizbeth.

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

4.2. Inventario de procesos Modas Lizbeth

El inventario de procesos detalla la información de los procesos que se identificaron anteriormente en el mapa de procesos de la empresa, el cual está constituido por una lista de los macroprocesos, procesos y procedimientos tal y como se observa en la tabla 13, así como también cada uno con su respectiva codificación.

Tabla 13. *Inventario de procesos Modas Lizbeth*

INVENTARIO DE PROCESOS					
Código	Macroprocesos	Código	Proceso	Código	Procedimientos
G.E	Gestión estratégica	G.E.1	Gerencia	G.E.1.1	Adquisiciones de materia prima e insumos
				G.E.1.2	Adquisición de maquinaria
				G.E.1.3	Planificación estratégica
				G.E.1.4	Recepción del pedido al cliente
		G.E.2	Marketing	G.E.2.1	Publicidad
G.D	Gestión de diseño	G.D.1	Diseño	G.D.1.1	Patronaje
				G.D.1.2	Diseño de modas
		G.D.2	Bordado	G.O.2.1	Bordado digital
G.P	Gestión de producción	G.P.1	Corte	G.P.1.1	Trazo y corte
		G.P.2	Confección	G.P.2.1	Ensamblaje de piezas de las prendas.
		G.P.3	Sublimación	G.P.3.1	Sublimación de prendas
		G.P.4	Control de calidad	G.P.4.1	Revisión de prendas
		G.P.5	Empaque	G.P.5.1	Embalaje de prendas
G.A.	Gestión de apoyo	G.A.1	Mantenimiento	G.A.1.1	Mantenimiento de máquinas
		G.A.2	Comercialización	G.A.2.1	Ventas

Elaborado por: Darwin Cuasapaz

4.3. Caracterización de los procesos

Para la caracterización, se realizó el levantamiento de la información en donde se identifica a cada uno de los procesos que forman parte de la empresa, posterior a esto se realiza la ficha de procesos, aquí se especifica de manera detallada el funcionamiento de cada uno de estos, donde se detalla el objetivo, el alcance, las entradas quienes son las que proporcionan el inicio de las actividades, las salidas que corresponde a los elementos transformados durante el proceso, los riesgos, normativa legal, registros y documentos de apoyo que son indispensables para el seguimiento, finalizando con los indicadores de desempeño para medición del proceso.

En el (Anexo 3), se detalla las fichas correspondientes a cada uno de los procesos previamente identificados en el inventario.

4.4. Fichas de indicadores

Los indicadores son un valor numérico y al ser parte de los requisitos de la norma 9001:2015, cláusula 9, que hace referencia a la evaluación del desempeño, dicho esto se procedió a la elaboración de las fichas de cada uno de los indicadores, necesarios para la medición y control de los procesos, en donde se describe, fórmula sí es cuantitativo, por el contrario sí es cualitativo presentará su criterio de valoración, la persona responsable de la evaluación, frecuencia y nombre del proceso correspondiente.

En el (Anexo 4) se presentan las fichas de indicadores de medición de los procesos existentes en la empresa.

4.5. Evaluación y control de riesgos

Se aplicó la matriz de evaluación y control de riesgos en donde se han detallado los posibles riesgos existentes en cada uno de los procesos y que pueden afectar el desempeño de la empresa ocasionando pérdidas y retrasos.

De acuerdo a la matriz utilizada se han tomado en cuenta las siguientes abreviaturas.

Probabilidad: **R:** raro; **PP:** poco probable; **P:** posible; **CS:** casi seguro.

Consecuencia: **D:** despreciable; **ME:** menor; **MA:** mayor; **C:** catastróficas

Para el análisis del riesgo se hizo uso de la siguiente fórmula: *Análisis del riesgo (R) = Nivel de consecuencia (NC) x Nivel de probabilidad (NP)*, la cual se valora el nivel de consecuencia del riesgo analizado por el nivel de probabilidad de ocurrencia en el entorno ya sea interno o externo.

A continuación, en la evaluación del riesgo, se presenta la interacción entre la probabilidad y la consecuencia en donde se obtiene resultados, cuyo valor son las siguientes: Bajo, Medio, Alto y Muy Alto; dependiendo del impacto del riesgo en el proceso.

Finalmente, en el tratamiento del riesgo se tomaron acciones para abordar estos riesgos u oportunidades en caso de existir las cuales permitirán mitigar, controlar y prevenir los riesgos presentes en cada uno de los procesos productivos, ver (Anexo 5)

4.6. Lista maestra de documentos y registros

Para la elaboración de la lista maestra de documentos y registros se realizó el levantamiento de la información con el propósito de ser identificados, clasificados y codificados en el orden establecido en los procesos ya que están presentes en cada uno de estos y sirven de soporte para el adecuado funcionamiento del proceso. Por tal motivo se procedió a realizar la lista maestra de documentos y registros, tal y como se muestra en el (Anexo 6).

4.7. Manual de procedimientos

El manual de procedimientos brinda información documentada acerca de los procedimientos que se realizan en diferentes áreas que contemplan a la empresa, el objetivo de este manual es detallar de manera clara, correcta y precisa la ejecución de los diferentes procedimientos existentes en la empresa. Está conformado por una breve descripción, objetivo, alcance y el índice en donde se detallan los 15 procedimientos existentes, cada subproceso consta de una portada para diferenciarse del resto seguido por la siguiente estructura. En el (Anexo 7), se presenta el manual de procedimientos cuya estructura es la siguiente:

- Parte principal o portada
- Objetivo del procedimiento
- El alcance del procedimiento
- Responsable
- Términos y definiciones
- Referencias normativas
- Actividades
- Representación del diagrama de flujo
- Registros.

4.8. Política de calidad

Modas Lizbeth, es una empresa dedicada a la confección de prendas de vestir, logrando la plena satisfacción de los clientes mediante la producción de prendas innovadoras de alta resistencia, siendo la calidad un factor estratégico en la competitividad de nuestra empresa manteniendo el compromiso y aseguramiento de la mejora continua de todos los procesos cumpliendo con los plazos de entrega acordados con los clientes, así como también de la capacitación constante del personal.

4.8.1. Objetivos de la calidad

Los objetivos que se dispone a alcanzar con la política de calidad se enfocan en tres pilares que son los siguientes:

- Entregar productos de calidad y cumpliendo con las especificaciones proporcionadas por el cliente.
- Lograr que las entregas de las prendas sean oportunas a la fecha acordada con el cliente
- Alcanzar la satisfacción del cliente mediante la mejora continua de los procesos

4.9. Resultados de la evaluación final

De acuerdo a la aplicación del check list inicial de diagnóstico de la norma ISO 9001:2015 se obtuvo como resultado un 38% de requisitos que cumple la empresa, esto quiere decir que el nivel es BAJO, lo que significa que no existía una gestión por procesos.

El resultado obtenido anteriormente permitió tomar acciones tales como: levantar información para determinar los procesos, clasificar y diseñar el del mapa de procesos, caracterización de procesos y manual de procedimientos, lo que permitió incrementar el porcentaje de cumplimiento al 75%, dicho de otra manera, la eficiencia de la empresa ha sufrido un considerable aumento identificando y documentando sus procesos.

Tal y como se observa en el Anexo 8. La evaluación final del check list de la norma ISO 9001:2015 realizada después de la aplicación de las mejoras proyecta un resultado de cumplimiento de MEDIO cuyo valor se encuentra dentro del parámetro de calificación. En la tabla 14, se aprecia las acciones que se realizaron para cumplir con los requerimientos de la norma.

Tabla 14. Resultados de las acciones ejecutadas para cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

COMPARACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS					
Requerimientos	Documento necesario	Desempeño inicial	Observación	Acción realizada	Cumplimiento final
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4. Sistema de gestión por procesos	Identificación de procesos	NO	No existe levantamiento de información	Identificar procesos operativos, estratégicos y de apoyo	SI
	Mapa de procesos	NO		Elaborar la propuesta de un mapa de procesos para tener una visión clara de la organización.	SI
	Fichas de cada proceso	NO		Se hace uso de las fichas de procesos para su caracterización el cual incluye actividades en relación al SIPOC, recursos, responsabilidad, riesgos, documentos y registros.	SI
Relación	Obtenido	45%		Obtenido	100%
5. LIDERAZGO					
5.2. Política	Definición de la política de la calidad			La política de calidad se estableció de acuerdo al contexto de la organización	SI
Relación	Obtenido	35%		Obtenido	82%
6. PLANIFICACIÓN					
6. Abordar riesgos y oportunidades	Matriz de riesgos	NO		Se aplicó la matriz de riesgos la cual permitió determinar los principales riesgos existentes en los procesos de la empresa	SI
6.2 Objetivos de la calidad	Definir objetivos de calidad	NO		Se definieron de acuerdo a la política.	SI
Relación	Obtenido	20%		Obtenido	80%
7. APOYO					
7.6. Información documentada	Manual de procedimientos	NO		El manual de procedimientos se elaboró a partir de un formato que describe las actividades de manera secuenciada junto	SI

	Elaborar las actividades del procedimiento	NO		con sus diagramas de flujo.	SI
	Elaborar flujogramas de los procedimientos	NO			SI
Relación	Obtenido	23%		Obtenido	77%
8. OPERACIÓN					
8.7 Operación	Definir las características de los productos a producir	NO		Se realizó un formato estándar de la ficha de diseño que especifique sus características	SI
Relación	Obtenido	63%		Obtenido	82%
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
9.1. Seguimiento de los procesos	Establecimiento de indicadores	NO	Se utiliza indicadores en algunos procesos	Se estableció los indicadores de los procesos para su seguimiento y evaluación	SI
Relación	Obtenido	37%		Obtenido	52%
10. MEJORA					
10.2 Mejora continua	Mejorar continuamente la gestión por procesos	NO		Realizar revisiones periódicas de los procesos , usar manual de procedimientos.	SI
Relación	Obtenido	41%		Obtenido	50%

4.9.1 Plan de mejoras para la implementación

Para la implementación del plan de la gestión por procesos, se propuso cinco etapas como: planificación, capacitación, implementación, auditoría interna y acciones correctivas. En la tabla 15, se puede apreciar el cronograma de implementación.

Tabla 15: Plan de mejoras para la implementación

Cronograma de implementación del modelo de gestión por procesos				
Etapas	Actividad	Duración	Fecha de inicio	Fecha de culminación
1	Planificación	1 mes	03/08/2020	03/09/2020
2	Capacitación	3 semanas	04/09/2020	20/09/2020
3	Implementación	1 mes	21/09/2020	21/10/2020
4	Auditoría interna	1 semana	22/10/2020	27/10/2020
5	Acciones correctivas y de mejora	1 mes	28/10/2020	28/11/2020

- **Planificación**

Esta fase inicia desde la entrega del manual de procedimientos, adicional a eso se debe identificar los recursos, conformar grupos de trabajo y asignar responsabilidades.

- **Capacitar**

Una de las etapas más complejas, significa cambiar la mentalidad de los trabajadores hacia un cambio basado en normas y procesos controlados. Se debe capacitar a todo el personal como una herramienta para mejorar las actividades de la empresa. Es importante el liderazgo de gerencia para trabajar en los involucrados que se resisten al cambio.

- **Implementación**

En esta fase es donde se empieza a aplicar el sistema, es importante que se cumpla con lo desarrollado en el manual de procedimientos, para que el personal empiece a alinearse a la gestión por procesos.

- **Auditoría interna**

Una vez implementado la gestión por procesos será necesario que pase una auditoría interna a fin de detectar los posibles errores que se estén cometiendo y poder resolverlos.

- **Acciones correctivas y de mejora**

En esta etapa se definirán acciones correctivas y preventivas para mejorar el trabajo que se está realizando en base a los resultados encontrados en la auditoría interna.

CONCLUSIONES

- La identificación, recopilación y análisis de las diferentes fuentes bibliográficas permitió, adquirir la información necesaria para el desarrollo del marco teórico, así como también, conocer los requisitos que presenta la norma ISO 9001:2015 para la aplicación de la gestión por procesos, logrando tener una visión más centrada del tema y la importancia de esta metodología en las empresas
- El diagnóstico de la situación actual de la empresa se lo realizó mediante la aplicación del check list de la norma ISO 9001:2015, obteniendo un nivel bajo en el cumplimiento de los requisitos el cual es del 38% , por cuanto no cumple con gran parte de los requerimientos que la norma exige para establecer la gestión por procesos, este resultado demuestra que no se tenía identificados sus procesos, carecía de un mapa de procesos y de un manual de procedimientos por lo que fue necesario diseñar una gestión por procesos debido a que la empresa está en pleno desarrollo y crecimiento.
- Una vez levantada la información de los procesos que integran cada una de las áreas de la empresa Modas Lizbeth se procedió al desarrollo del modelo de gestión por procesos, para ello se empezó con la elaboración del mapa de procesos de la empresa, en donde se obtuvo un total de 11 procesos y 15 procedimientos, cada uno con su documentación respectiva mismos que se encuentran detallados en el manual, lo que permitió alcanzar un porcentaje del 75% es decir su valoración es MEDIA demostrando así que se logró mejorar el desempeño de la organización.

RECOMENDACIONES

- Implementar el modelo de gestión por procesos, ya que le permitirá organizar y gestionar las actividades que agregan valor en cada una de las áreas de la empresa, a su vez ofrecer un mejor servicio y productos de calidad asegurando que la producción sea conforme a las necesidades del cliente.
- Promover el pensamiento basado en el riesgo con el propósito de que el personal sea consciente de factores adversos que pueden existir en cada uno de sus procesos, para lo cual es necesario el compromiso de gerencia quien tiene la responsabilidad de asignar recursos y determinar acciones que permitan mitigarlos ya que de alguna manera pueden afectar el desempeño de los procesos generando pérdidas y retrasos.
- Capacitar al personal en lo que se refiere a la gestión por procesos para evitar interrogantes y contradicciones al momento de su implementación haciendo que el proceso de mejora sea lento, de la misma manera, el personal debe tener en cuenta el manejo y uso de indicadores en los procesos ya que permiten evaluar el desempeño de los mismos.

Bibliografía

- Acosta, J. (2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del Cantón Montúfar*. San Gabriel: GAD. Montufar.
- AITE. (2015). Obtenido de <https://www.aite.com.ec/industria.html>
- AITE. (2016). *Asociación de Industrias Textiles del Ecuador*. Obtenido de <https://www.aite.com.ec/industria.html>
- Alonso, P. L. (2014). *Gestión de las Empresas por Procesos*. Barcelona: UPC.
- Alonso, Patricia Lucas. (2014). *Gestión de las empresas por procesos*. Barcelona: UPC.
- Álvarez, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. España: AENOR-Ediciones.
- Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación .
- Bizagi Process Modeler*. (2015).
- Bolaños, E. R. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Perú: Universidad del Rosario.
- Calidad para PYMES*. (07 de 10 de 2016). Obtenido de <https://calidadparapymes.com/definiendo-las-partes-interesadas-en-iso-90012015/>
- Calidad, G. d. (09 de 06 de 2016). Obtenido de <https://gestioncolombiaconsultores.wordpress.com/2016/06/09/la-nueva-iso-90012015-ya-esta-publicada/>
- Calidad, G. d. (2017). Obtenido de <http://gestion-calidad.com/pensamiento-basado-en-riesgos>
- Coello, A. A. (2012). *La Gestión de los Procesos*. ucm.
- Coppini, M. V. (2017). *Geoinnova*. Obtenido de <https://geoinnova.org/blog-territorio/iso-9000-2015/>

Excelencia, E. E. (14 de 08 de 2018). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/08/como-se-encuentra-formada-la-familia-iso-9000/>

Hernández, Z. T. (2015). *Administración estratégica*. Grupo Editorial Patria.

ISO 10013. (2001). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:tr:10013:ed-1:v1:es>

ISO. (2015). *ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

ISO 31000. (2018). ISOTools.

ISO 9000:2015. (s.f.). *Fundamentos para los sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

ISO 9001. (2015). *Entendiendo el enfoque basado en procesos*.

ISO, 2018. (s.f.).

ISOTools. (20 de Febrero de 2015). Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>

ISOTools. (2015). *Gestión por procesos*. Obtenido de <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>

López, C. (2014). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/las-normas-iso-9000/>

López, P. L. (2016). Novedades ISO 9001:2015. En P. L. Lemos, *Novedades ISO 9001:2015* (págs. 79-80). Madrid: FC.

Maldonado, E, Ramón, D. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. Compas.

Maldonado, J. A. (2011). *Gestión de Procesos*. B - EUMED .

Máñez, R. (2019). *Descripción y Análisis del FODA*. Obtenido de <https://rubenmanez.com/como-hacer-analisis-dafo-empresa/>

Marciniak, R. (2014). *Gestión empresarial, estrategias y herramientas para la empresa*. España.

- Martín, J. (15 de 05 de 2017). *CEREM*. Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el>
- Martínez, A. M., & Navarro, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economista.
- Miguel, P. A. (2016). *Calidad*. Paraninfo.
- NTC-5254. (junio de 2004). *Norma técnica colombiana*. Obtenido de <https://www.icontec.org/>
- Plan Nacional de Desarrollo. Toda Una Vida*. (2017). Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Quijano, R. C. (2013). *Identificación del Riesgo. Un Enfoque Empresarial*. Medellín: EAFIT.
- Rodríguez, M. (11 de 07 de 2019). *IZO.ES*. Obtenido de <https://izo.es/que-es-analisis-pestel/>
- Warter, J., & Pando, D. (2014). *Planificación Estratégica. Nuevos desafíos y enfoques en el ámbito público*. Buenos Aires.
- Zambrano, G., Wilfrido Figueroa, Quintero, F, Calderón, V. (2017). *Gestión por Procesos Un Principio de la gestión de la Calidad*. Manta: Mar Abierto.

ANEXOS

Anexo 1. Nodos críticos del análisis PESTEL

ANÁLISIS DEL ENTORNO							
Influencia del entorno			Posible evolución	Posible impacto	Posibilidad de ocurrencia	Importancia	Oportunidad/ Amenaza
Político	P1	Transición de gobierno	Se mantiene	75	0.5	37.5	Amenaza
	P2	Acuerdos comerciales	Se mantiene	75	0.75	56.25	Oportunidad
	P3	Gobiernos Autónomos Descentralizados actitud hacia las Pymes	Se mantiene	75	0.75	56.25	Oportunidad
	P4	Políticas de comercio exterior	Se mantiene	50	0.5	25	Amenaza
	P5	Cambios de partidos políticos en gobiernos, y sus ideas sobre la sociedad y la empresa	Se mantiene	50	0.5	25	Amenaza
Económico	E1	Situación económica del país	Se reduce	75	0.5	37.5	Amenaza
	E2	Desempleo	Se incrementa	50	0.5	25	Amenaza
	E3	Comportamiento de la oferta/demanda local	Se mantiene	75	0.5	37.5	Amenaza
	E4	Obligaciones tributarias	Se incrementa	75	0.5	37.5	Amenaza
	E5	Acceso a créditos a bajo interés dispuestos por el gobierno	Se mantiene	75	0.75	56.25	Oportunidad
Socioculturales	S1	Demografía	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
	S2	Bajo poder adquisitivo en las familias a causa de una crisis económica del país	Se incrementa	75	0.5	37.5	Amenaza
	S3	Abundancia de empresas dedicadas a la confección textil	Se mantiene	75	0.5	37.5	Amenaza
	S4	Calidad de vida	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
	S5	Imagen institucional/ servicio a la comunidad	Se mantiene	100	0.5	50	Oportunidad
	S6	Acceso y capacidad de adquisición (bienes/servicios)	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad

Tecnológico	T1	Aparición de nuevas tecnologías relacionadas con la actividad de la empresa textil	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
	T2	Rapidez de información y comunicación (TICS)	Se incrementa	75	0.75	56.25	Oportunidad
	T3	Tecnologías alternativas	Se mantiene	25	0.5	12.5	Amenaza
Ecológico	E1	Cambio climático	Se incrementa	50	0.5	25	Amenaza
	E2	Manejo de desechos sólidos	Se mantienen	75	0.75	56.25	Oportunidad
	E3	Producción más limpia	Se mantiene	75	0.75	56.25	Oportunidad
	E4	Aumento de la contaminación	Se incrementa	50	0.5	25	Amenaza
Legal	L1	Legislación laboral	Se mantiene	75	0.75	56.25	Oportunidad
	L2	Ordenanzas municipales de los GADS	Se mantiene	75	0.75	56.25	Oportunidad
	L3	Legislación para seguridad y salud en el trabajo	Se mantiene	75	0.75	56.25	Oportunidad
	L4	Legislación ambiental	Se mantiene	50	0.5	25	Amenaza
	L5	Normas legales vigentes para empresas textiles	Se mantiene	75	0.75	56.25	Oportunidad

Anexo 2. Check list de diagnóstico de la Norma ISO 9001:2015

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS APLICANDO LA NORMA ISO 9001:2015 Y LA NORMA 10013 EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH					
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN: TOTALMENTE. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene) PARCIALMENTE. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene) NADA. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S)					
No	NUMERALES	Ciclo PHVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
			Total	Parcial	Nada
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		PHVA	A	B	C
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS		P			
1	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización				0
2	La organización ha: ¿Determinado las entradas requeridas salidas esperadas de estos procesos?			5	
3	¿Determinado la secuencia e interacción de sus procesos?			5	
4	¿Determinado los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad?		10		
5	¿Asignado las responsabilidades y autoridades para estos procesos?			5	
6	¿Abordado los riesgos y oportunidades de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1?				0
7	¿Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio para asegurar que estos procesos logren los resultados previstos?			5	
8	¿Mejorar los procesos y el sistema de gestión por procesos?			5	
9	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			5	

10	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de sus procesos para tener la confianza de que los procesos se realicen según lo planificado			5	
Subtotal			20	20	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			45%		
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia de la Gestión por procesos.	P		5	
2	Rinde cuentas sobre la eficacia del sistema de gestión por procesos				0
3	¿Asegurándose que se establezca la política y objetivos de la calidad para el sistema de gestión por procesos y son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?			5	
5	¿Promueve el uso del enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos?				0
6	¿Asegura que los recursos necesarios para el sistema por procesos estén disponibles?			5	
7	¿Comunica la importancia de una gestión por proceso eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad?				0
8	¿Se asegura que el sistema de gestión por procesos logre los resultados previstos?				0
9	¿Se compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión por procesos?			5	
10	¿Promueve la mejora?			5	
11	¿Apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?			5	
5.1.2 Enfoque al cliente					
12	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	P	10		
13	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			5	
14	¿El enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente se mantiene?			10	
5.2 POLÍTICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA					
15	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	P			0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					

16	La política de calidad está disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización y se encuentra documentada			0	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
17	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5		
Subtotal			20	40	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /170)			35%		
6. PLANIFICACIÓN					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que la gestión por procesos logre los resultados esperados.	P		5	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			5	
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	La organización ha establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para la gestión por procesos.				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos de calidad				0
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en la gestión por procesos y la gestión de su implementación?				0
Subtotal			0	5	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /50)			20%		
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la gestión por proceso (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	H		5	
7.1.6 Conocimientos de la organización					
2	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			5	
7.4 COMUNICACIÓN					

3	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas de la gestión por proceso dentro de la organización.		5	
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
4	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces de la gestión por procesos.			0
7.5.2 Control de la información documentada				
5	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por la gestión por proceso			0
6	Según la norma ISO 10013 una gestión por proceso, debe tener documentado:			0
	Políticas de la calidad y sus objetivos			
7	Procedimientos documentados según la estructura de la norma ISO 10013			0
8	Documentos internos y externos		5	
9	Registros		5	
10	Especificaciones Técnicas del servicio		5	
11	Formularios			0
12	Manual de procedimientos			0
7.5.3. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN				
13	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			0
Subtotal			0	25
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /130)			23%	
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	H	5	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1 Comunicación con el cliente				
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	H	10	

6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		10		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
7	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	H		5	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
8	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios.	H	10		
9	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		10		
10	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			5	
11	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			5	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
13	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	H		5	
14	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	H		5	
15	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			5	
16	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			5	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
17	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	H	10		
18	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			5	
19	Se conserva información documentada de estas actividades			5	
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					

20	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	H	10		
21	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		10		
22	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			5	
23	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			5	
24	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			5	
25	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		10		
26	Se controla la designación de personas competentes.		10		
27	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			5	
28	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			5	
29	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		10		
8.5.6 Control de cambios					
30	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	H		5	
31	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			5	
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
32	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	H		5	
33	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			5	
34	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			5	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
35	La organización asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	H		5	
36	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			5	
37	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			5	

38	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			5	
39	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			5	
Subtotal			80	135	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			63%		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	V		5	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			5	
3	Determina cuándo se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			5	
4	Determina cuándo analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			5	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia de la gestión por procesos.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	V	10		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			5	
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	V		5	
9.2 AUDITORÍA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	V		5	
11	Las auditorías proporcionan información sobre la gestión por procesos conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0

16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa que la gestión por proceso a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	V		5	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	V		5	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes a la gestión por procesos.			5	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia de la gestión por procesos.			5	
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			5	
24	Considera la adecuación de los recursos.		10		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			5	
26	Se consideran las oportunidades de mejora.		10		
Subtotal			40	50	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /260)			37%		
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	A		5	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	A		5	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			5	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			5	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			5	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0

7	Hace cambios a la gestión por procesos si fuera necesario.			0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		5	
10.3 MEJORA CONTINUA				
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión por proceso.		5	
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		5	
Subtotal		0	35	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /11+B1730)		41%		

RESULTADOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS			
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO	CICLO PHVA	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	45%	P	DISEÑAR
5. LIDERAZGO	35%	P	DISEÑAR
6. PLANIFICACIÓN	20%	P	DISEÑAR
7. APOYO	23%	H	DISEÑAR
8. OPERACIÓN	63%	H	MEJORAR
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	37%	V	DISEÑAR
10. MEJORA	41%	A	DISEÑAR
Total, resultado implementación inicial	38%		
Calificación global en la gestión por procesos		BAJO	

Anexo 3.

Caracterización de procesos estratégicos, operativos y apoyo

<div>Modas</div> <div>Lizbeth</div>		EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:		G.E.1.						
				VERSIÓN:		0.1						
				ELABORADO POR:		Sr. Darwin Cuasapaz						
MACROPROCESO: Gestión estratégica				PROCESO: Gerencia		REVISADO POR: Sra. Fanny Cortez						
RESPONSABLE		Gerente		PARTICIPANTES		Gerente, responsable de producción						
OBJETIVO		Dirigir mediante la asignación y control de recursos para la empresa con el fin de que se cumpla con el suministro necesario para su operación asegurando el mejoramiento de sus procesos.			ALCANCE		Comienza desde la identificación de recursos hasta la provisión de los mismos.					
CONTROLES												
CÓDIGO		DOCUMENTOS DE APOYO		CÓDIGO		REGISTROS DE CONTROL		REQUISITOS DE LA NORMA				
F.I.01.G.E.1.1.3		-Orden de compra de materia prima -Orden de compra de maquinaria		F.I.01.G.E.1.1.1		-Registro de materia prima e insumos -Orden de pedidos		4,5,6, 7, 8, 9, 10				
F.I.01.G.E.1.2.1				F.I.01.G.E.1.4.2								
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES				SALIDAS				
Proveedor		Entradas						Salidas		Cliente		
-Clientes externo -Otras organizaciones		-Recursos materiales (materia prima, insumos, maquinaria) -Requisitos legales -Presupuesto		P				-Adquisición de materia prima -Adquisición de maquinaria - Cumplimiento de requisitos legales -Presupuesto establecido por la empresa		Área de producción		
				H								
				V								
				A								
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO						
-Computadora		-Artículos de oficina		-Área de gerencia-Modas Lizbeth		-Asignación de recursos Modas Lizbeth						
INDICADORES				RIESGOS								
-Adquisición de bienes -Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones -Cumplimiento de pedidos a tiempo				-No se cumplan los requisitos legales -No cumplir con las aportaciones tributarias -No asumir responsabilidades								

<div></div> <div>EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH</div>				CÓDIGO:	G.E.2	
				VERSIÓN:	0.1	
				ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz	
				REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez	
MACROPROCESO: Gestión estratégica		PROCESO: Marketing				
RESPONSABLE	Responsable de marketing		PARTICIPANTES	Gerente, marketing, ventas		
OBJETIVO	Gestionar actividades relacionadas con la promoción y mercadeo de la empresa para lograr mayor participación en el mercado local y nacional prestando un servicio de manera oportuna y de calidad			ALCANCE	Este proceso inicia desde la investigación de mercado hasta la evaluación de las estrategias de marketing ejecutadas.	
CONTROLES						
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS DE LA NORMA		
F.I.01.G.E.2.1.1	Encuestas de Seguimiento	R.E.01.G.E.2.1.3	Contrato de publicidad	4,5,6,7,8,9,10		
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas				Salidas	Cliente
Externo	-Bases de datos de diferentes fuentes de mercado -Formatos de encuestas de satisfacción -Medios publicitarios		P	Investigación de mercado y planificación de estrategias de marketing	-Definición del mercado meta -Estrategias de posicionamiento -Resultados de encuestas	-Ventas -Gerencia -Diseño
			H	Diseño y ejecución de estrategias de posicionamiento de marca Publicar contenido en redes sociales		
			V	Realizar el seguimiento de las estrategias mediante encuestas de satisfacción		
		A	Acciones correctivas de mejora a partir de los resultados obtenidos del seguimiento			
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
-Medios de comunicación -Celular -Computador		-Volantes, anuncios, fotos, videos		-Área de marketing-empresa textil Modas Lizbeth	-Asignación de recursos Modas Lizbeth	
INDICADORES				RIESGOS		
-Costos de publicidad y promoción				-Las estrategias de publicidad no alcancen resultados esperados -No se haga publicidad de la empresa por falta de recursos		


<div>Modas</div> <div>Lizbeth</div>		EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH			CÓDIGO:		G.D.1	
					VERSIÓN:		0.1	
					ELABORADO POR		Sr. Darwin Cuasapaz	
					REVISADO POR:		Sra. Fanny Cortez	
MACROPROCESO: Gestión de diseño			PROCESO: Diseño					
RESPONSABLE	Diseñador			PARTICIPANTES		Gerente, diseñador de modas		
OBJETIVO	Diseñar indumentaria con ideas creativas, que respondan a las necesidades de los clientes, dentro de un contexto global y actual.				ALCANCE	Este proceso inicia con la recepción de la orden del pedido hasta el envío de las muestras al área de producción		
CONTROLES								
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL		REQUISITOS DE LA NORMA		
F.I.01.G.D.1.1.1 F.I.01.G.D.1.2.1 F:D.01.G.D.2.1.1	-Ficha de diseño del patrón -Ficha de diseño de la prenda -Ficha de diseño del bordado		R.I.01.G.D.1.1.2 F.I.01.G.D.2.1.2	-Tabla de tallas y medidas -Registro diario		4,5,6,8, 8.1, 8.2,9,10		
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES			SALIDAS		
Proveedor	Entradas					Salidas	Cliente	
Gerente	-Muestras del patrón -Insumos y materiales -Software de diseño		P	Receptar la orden de pedido del cliente Analizar la tendencia de moda actual Seleccionar los materiales que serán usados en el diseño			-Fichas de diseño de las prendas -Ficha de diseño de patrón -Patrones impresos	Área de corte
			H	Realizar ficha de diseño de las prendas Realizar los patrones Selecciona gama de colores, materiales e insumos				
			V	Evaluación del diseño de la prenda Verificar el patrón				
		A	Realizar acciones correctivas					
RECURSOS								
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO		
-Computadora, software de diseño, plotter		-Artículos de oficina		-Área de diseño-Modas Lizbeth		-Asignación de recursos por Modas Lizbeth		
INDICADORES				RIESGOS				
-Eficiencia del operario				- Diseño del patrón incorrecto -No se cumpla con las tallas correspondientes para el diseño No disponer de insumos para imprimir los patrones				

<div>Modas</div> <div>Lizbeth</div>		EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH			CÓDIGO:		G.P.1	
					VERSIÓN:		0.1	
					ELABORADO POR:		Sr. Darwin Cuasapaz	
					REVISADO POR:		Sra. Fanny Cortez	
MACROPROCESO: Gestión de producción			PROCESO: Corte					
RESPONSABLE		Operario de corte		PARTICIPANTES		Operario de corte, diseño		
OBJETIVO		Realizar el corte de los diferentes tipos de tela cumpliendo con los patrones que son proporcionados por el área de diseño para lograr un adecuado acabado			ALCANCE		Este proceso comienza desde la recepción del patrón hasta el envío de los paquetes de cortes al área de confección	
CONTROLES								
CÓDIGO		DOCUMENTOS DE APOYO		CÓDIGO		REGISTROS DE CONTROL		
F.I.01.G.P.1.1.1		-Orden de corte		F.I.01.G.P.1.1.2		-Registro de cortes dañados		
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES				SALIDAS	
Proveedor			Entradas		Salidas			
Área de diseño			-Tela -Muestras de la prenda -Patrones		P		Recepción del patrón proporcionado por el área de diseño Seleccionar el tipo de tela a cortar Preparar los equipos de corte	
					H		Tendido de la tela por capas Ordenar por paquetes cada pieza, talla y color	
					V		Control de calidad a los cortes con el propósito de que se realicen de la mejor manera sin ningún defecto.	
		A			Acciones correctivas a los cortes defectuosos			
RECURSOS								
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO		
-Cortadora circular		-Tizas para trazo, muestras		-Área de corte-Modas Lizbeth		-Asignación de recursos Modas Lizbeth		
INDICADORES				RIESGOS				
-Eficiencia del operario				-Falta de experiencia del operario -Cortes inadecuados debido a que la tela no esté colocada de manera uniforme				


<div>Modas</div> <div>Lizbeth</div>		EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH			CÓDIGO:	G.P.2
					VERSIÓN:	0.1
					ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
					REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
MACROPROCESO: Gestión de producción			PROCESO: Confección			
RESPONSABLE	Confeccionista		PARTICIPANTES		Confeccionistas, gerente, diseñador, control de calidad	
OBJETIVO	Ensamblar las piezas de las prendas haciendo uso de las máquinas de confección para obtener un producto de calidad de acuerdo al diseño y modelo solicitado por el cliente			ALCANCE	Este proceso comienza desde la recepción de los paquetes de cortes de tela hasta el envío de las prendas al área de control de calidad	
CONTROLES						
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS DE LA NORMA	
F.I.01.G.P.2.1.1 F.I.01.G.D.1.1.1	-Orden de producción -Ficha de diseño de la prenda		R.I.01.G.P.2.1.2	-Registro diario de prendas	6,8, 8.1, 8.2,9,10	
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas				Salidas	Cliente
Área de corte	-Insumos de confección (hilos, agujas, botones) -Piezas de las -Prendas listas para confección		P	Recibir las piezas de las prendas, provenientes del área de corte. Preparar insumos de confección y acabados	-Prendas confeccionadas	Área de control de calidad
			H	Ensamblar las piezas que conforman cada una de las prendas Colocar los insumos a las prendas de acuerdo al diseño establecido en la ficha técnica		
			V	Verificar que las prendas cumplan con los estándares de calidad de la empresa Entregar la prendas al área de etiquetado y embalaje		
		A	Corregir las prendas con defectos o tomar otras acciones necesarias para evitar no conformidades			
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA		
-Máquinas de confección (overlock, recta, trilladora, botonera)		-Hilo, agujas, tela		-Área de confección-empresa textil Modas Lizbeth		
FINANCIERO		-Presupuesto establecido por Modas Lizbeth				
INDICADORES			RIESGOS			
-Eficiencia de producción -Eficiencia del operario			-No disponer de piezas para ensamblar -Avería en maquinaria y equipos -Ausentismo del personal operativo			


<div></div> <div>EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH</div>				CÓDIGO:	G.P.3	
				VERSIÓN:	0.1	
				ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz	
				REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez	
MACROPROCESO: Gestión de producción		PROCESO: Sublimación				
RESPONSABLE	Sublimador de prendas		PARTICIPANTES		Sublimador, diseñador	
OBJETIVO	Crear diseños personalizados a partir de la transferencia del diseño a la prenda de vestir mediante el uso de la máquina sublimadora para obtener un perfecto acabado			ALCANCE	Este proceso comienza desde la recepción de tela hasta el registro del número de prendas sublimadas.	
CONTROLES						
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL	REQUISITOS DE LA NORMA	
F.I.01.G.P.3.1.1	Ficha para sublimados		R.I.01.G.P.3.1.2	Registro de prendas sublimadas	4, 5,6,8, 8.1, 8.2,9	
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas				Salidas	Cliente
Área de diseño	-Piezas de las prendas -Papel para sublimación -Máquina sublimadora	P	Recibir el diseño impreso en el papel de sublimación Recibir la tela del área de corte Preparar máquina sublimadora		-Prendas sublimadas con su respectivo logo o diseño	Área de confección
		H	Sublimar las prendas en la máquina			
		V	Verificar que el diseño sea nítido en la prenda			
		A	Capacitar al personal para evitar improvisaciones Reutilizar la prendas con defectos en otros procesos			
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
-Máquina sublimadora		-Artículos de oficina, papel de sublimación, tela		-Área de sublimación-Modas Lizbeth	-Asignación de recursos Modas Lizbeth	
INDICADORES				RIESGOS		
-Eficiencia de operario				-Falta de experiencia del operario -Aplicar demasiado calor a la prenda -Daños en la máquina sublimadora -Ausentismo del personal operativo		

<div>Modas</div> <div>Lizbeth</div>		EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH				CÓDIGO:		G.D.2					
						VERSIÓN:		0.1					
						ELABORADO POR:		Sr. Darwin Cuasapaz					
MACROPROCESO: Gestión de diseño				PROCESO: Bordado				REVISADO POR:		Sra. Fanny Cortez			
RESPONSABLE		Bordador				PARTICIPANTES		Bordador, diseñador, control de calidad					
OBJETIVO		Bordar las prendas mediante el uso de la máquina bordadora la cual permitirá obtener un acabado de alta calidad y elegante para satisfacción del cliente				ALCANCE		Este proceso inicia desde la recepción de las prendas hasta el envío al área de empaque					
CONTROLES													
CÓDIGO		DOCUMENTOS DE APOYO		CÓDIGO		REGISTROS DE CONTROL		REQUISITOS DE LA NORMA					
F.I.01.G.D.2.1.1		-Ficha de diseño de bordado		R.I.01.G.D.2.1.2		-Registro de prendas bordadas		6,7,8, 8.1, 8.2,9					
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES					SALIDAS				
Proveedor		Entradas							Salidas		Cliente		
-Área de diseño		-Tela -Hilo -Piezas a bordar -Diseño del modelo del logo o imagen -Computadora		P	Recepción de paquetes de prendas confeccionadas Preparación de máquina bordadora Seleccionar insumos de bordado (hilos, agujas, tela)					-Prendas bordadas con su respectivo logo o imagen		-Área de empaque	
				H	Bordar el diseño del logo en la prenda proporcionada por el área de diseño								
				V	Verificar que el bordado sea acorde al diseño y cumpla con todas las características dispuestas por el cliente								
				A	Capacitar al personal para evitar improvisaciones y no conformidades								
RECURSOS													
MÁQUINAS Y EQUIPOS				MATERIALES				INFRAESTRUCTURA				FINANCIERO	
-Máquina de bordado digital cuatro cabezas -Software de diseño				-Artículos de oficina, tela, hilo, agujas				-Área de bordado-Modas Lizbeth				-Asignación de recursos Modas Lizbeth	
INDICADORES						RIESGOS							
-Eficiencia de operario						-Falta de experiencia del operario -Mal diseño del modelo a bordar -Daño de la máquina bordadora -Falta de insumos para bordar							

		EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH				CÓDIGO:		G.P.4	
						VERSIÓN:		0.1	
						ELABORADO POR:		Sr. Darwin Cuasapaz	
						REVISADO POR:		Sra. Fanny Cortez	
MACROPROCESO: Gestión de producción				PROCESO: Control de calidad					
RESPONSABLE		Responsable de calidad				PARTICIPANTES		Gerente, control de calidad, confeccionistas	
OBJETIVO		Revisar los diferentes detalles y acabados que deben cumplir las prendas para obtener productos de calidad que cumplan con las expectativas del cliente.				ALCANCE		Este proceso inicia desde la recepción de las prendas hasta el envío de las mismas al área de empaque	
CONTROLES									
CÓDIGO		DOCUMENTOS DE APOYO		CÓDIGO		REGISTROS DE CONTROL		REQUISITOS DE LA NORMA	
F.I.01.G.D.1.2.1		-Ficha de diseño de la prenda		R.I.01.G.P.4.1.1		-Registro de prendas con defectos		4,5,6, 7, 8, 8.1, 8.2,9,10	
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES				SALIDAS	
Proveedor		Entradas						Salidas	Cliente
-Diseño -Confección -Sublimación -Bordado		-Prendas confeccionadas -Fichas técnicas de la -Prendas -Diseño del bordado y sublimado -Tabla de tallas		P	Recibir las prendas proporcionadas por el área de confección de acuerdo a los modelos y tallas		-Listado de prendas conformes y no conformes -Prendas listas para etiquetar y empacar	-Área de empackado	
				H	Revisar que las prendas estén bien ensambladas, sublimadas y bordadas Cumplan con el modelo y características establecidas en la ficha de la prenda				
				V	Lista de clasificación de prendas (conformes y no conformes)				
				A	Determinación de acciones de mejora				
RECURSOS									
MÁQUINAS Y EQUIPOS			MATERIALES			INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO	
-Mesa de verificación			-Tabla de tallas, recurso humano			-Área de control de calidad-Modas Lizbeth		-Asignación de recursos Modas Lizbeth	
INDICADORES						RIESGOS			
-Número de productos defectuosos -Eficiencia del operario						-Pérdida de la ficha de diseño - Ausentismo del responsable de calidad -Responsable de calidad tenga problemas de visión			

<div>Modas</div> <div>Lizbeth</div>		EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH				CÓDIGO:		G.P.5							
						VERSIÓN:		0.1							
						ELABORADO POR:		Sr. Darwin Cuasapaz							
MACROPROCESO: Gestión de producción				PROCESO: Empacado				REVISADO POR:		Sra. Fanny Cortez					
RESPONSABLE		Operario de empackado				PARTICIPANTES				Operario de empaque, gerente					
OBJETIVO		Realizar el empaque de las prendas a partir del uso de bolsas plásticas, mismas que servirán para proteger su contenido durante el almacenamiento hasta su posterior entrega al cliente.						ALCANCE		Este proceso inicia desde la recepción de las prendas hasta el envío de las mismas al almacén para su venta					
CONTROLES															
CÓDIGO		DOCUMENTOS DE APOYO		CÓDIGO		REGISTROS DE CONTROL		REQUISITOS DE LA NORMA							
F.I.01.G.P.2.1.1		-Orden de producción		F.I.01.G.P.5.1.1 F.I.01.G.P.5.1.2		-Registro de prendas receptadas -Registro de prendas empacadas		4,5,6,8, 8.1, 8.2,9,10							
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES					SALIDAS						
Proveedor		Entradas							Salidas		Cliente				
-Área de control de calidad		-Prendas -Insumos de embalaje		P		Recepción paquetes de prendas Solicitud de fundas plásticas para el embalaje de las prendas					-Paquetes de producto terminado listos para su venta y distribución		-Almacén -Clientes		
				H		Clasificar por tallas cada una de las prendas Colocar en las fundas plásticas ya sea de manera grupal o individual Entregar las prendas al cliente y enviar al almacén para su venta									
				V		Verificar que todas las prendas estén debidamente empacadas									
				A		Determinación de acciones correctivas, si se presentan									
RECURSOS															
MÁQUINAS Y EQUIPOS				MATERIALES				INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO					
-Máquina de sellado				-Adhesivos, fundas plásticas				-Área de empackado-Modas Lizbeth		-Asignación de recursos-Modas Lizbeth					
INDICADORES								RIESGOS							
-Eficiencia del operario								-Las prendas recibidas no hayan pasado por control de calidad -No disponer de insumos para el embalaje de las prendas -Las prendas se salgan del empaque debido a que no están selladas las fundas							

		EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH				CÓDIGO:		G.A.1		
						VERSIÓN:		0.1		
						ELABORADO POR:		Sr. Darwin Cuasapaz		
						REVISADO POR:		Sra. Fanny Cortez		
MACROPROCESO: Gestión de apoyo			PROCESO: Mantenimiento							
RESPONSABLE	Responsable de producción			PARTICIPANTES			Operario, técnico en mantenimiento			
OBJETIVO	Mantener las máquinas y equipos en perfectas condiciones mediante la revisión diaria de cada una de estas, con el fin de que no se presenten averías inesperadas que pueden retrasar la producción				ALCANCE	Este proceso inicia desde la revisión y limpieza de las máquinas hasta su posterior reintegro al área de producción una vez que esta haya sido reparada				
CONTROLES										
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL		REQUISITOS DE LA NORMA				
F.I.01.G.A.1.1.3	-Manual de usuario de las máquinas		F.I.01.G.A.1.1.2 R.I.01.G.A.1.1.3	-Registro de máquinas dañadas		5, 6,7, 8,8.1,8.2,9,10				
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES				SALIDAS			
Proveedor	Entradas						Salidas		Cliente	
-Áreas de producción -Proveedores de partes para reparación y mantenimiento	-Herramientas de trabajo Requerimientos de mantenimiento -Ficha técnica de la máquina		P	Realizar la planificación para la revisión de las máquinas		-Reparación -limpieza de las máquinas. Informe de estados de máquinas.		Área de producción		
			H	Realizar revisiones diarias del estado actual de las máquinas para conocer si existen averías en las mismas						
			V	Verificar que el operario de las máquinas tenga conocimientos necesarios para su operación						
A		Determinar acciones correctivas, a través de la capacitación del personal en cuanto al manejo de las máquinas								
RECURSOS										
MÁQUINAS Y EQUIPOS			MATERIALES		INFRAESTRUCTURA			FINANCIERO		
-Herramientas de mantenimiento, repuestos de piezas que se desgastan.			-Equipos de limpieza, aceite		-Área de producción-Modas Lizbeth			-Asignación de recursos por Modas Lizbeth		
INDICADORES					RIESGOS					
-Disponibilidad por averías					-Inexperiencia del operario lo cual ocasiona daños -Riesgo de electrocución -Riesgo de golpes y cortes causados por partes móviles sin protección- -Falta de experiencia del técnico					


		EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH				CÓDIGO:		G.A.2					
						VERSIÓN:		0.1					
						ELABORADO POR:		Sr. Darwin Cuasapaz					
MACROPROCESO: Gestión de apoyo				PROCESO: Comercialización				REVISADO POR:		Sra. Fanny Cortez			
RESPONSABLE		Vendedor			PARTICIPANTES			Gerente, vendedor					
OBJETIVO		Comercializar el producto mediante la venta de las prendas elaboradas por la empresa Modas Lizbeth para la obtención de ingresos que serán en beneficio de la misma.				ALCANCE		Este proceso inicia desde la recepción de las prendas en almacén hasta la entrega del producto al cliente					
CONTROLES													
CÓDIGO		DOCUMENTOS DE APOYO		CÓDIGO		REGISTROS DE CONTROL		REQUISITOS DE LA NORMA					
F.I.01.G.A.2.1.1		Factura		F.I.01.G.A.2.1.2		-Registro de ventas		5, 6, 8, 8.1, 8.2,9,10					
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES					SALIDAS				
Proveedor		Entradas							Salidas	Cliente			
-Área de producción -Gerencia		-Información del cliente -Productos -Facturas -Contratos		P	Planificar y fijar precios para la comercialización de los diferentes tipos de prendas ofertadas en la empresa mediante el canal de distribución directa como es el almacén				-Venta y entrega del producto al cliente		-Almacén -Clientes finales		
				H	Realizar la venta de las prendas a través del almacén ubicado en las instalaciones de la empresa Cumplir a tiempo con la entrega de las prendas al cliente								
				V	Verificar que los pedidos se entreguen a tiempo								
				A	Realizar acciones correctivas si de alguna manera se presentan retrasos en los pedidos								
RECURSOS													
MÁQUINAS Y EQUIPOS			MATERIALES			INFRAESTRUCTURA			FINANCIERO				
-Computadora -Internet			-Artículos de oficina			-Área de comercialización-Modas Lizbeth			-Asignación de recursos por Modas Lizbeth				
INDICADORES						RIESGOS							
-Aceptación de los productos -Políticas de crédito						-Demoras en la entrega del pedido. -El cliente no pague por su pedido cuando es a crédito -El producto no cumpla con los requerimientos del cliente							

Anexo 4. *Fichas de indicadores*

	TEXTIL MODAS LIZBETH FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	G.E.1
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión estratégica		PROCESO: Gerencia	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
INDICADOR:	Adquisición de bienes			
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN:	Este indicador evalúa la capacidad de la organización para obtener los recursos que satisfacen los requerimientos para su correcto funcionamiento.			
FÓRMULA DE CÁLCULO:				
$Adquisiciones = \frac{Adq. Realizadas}{Adq. Programadas}$				
FRECUENCIA			NUMERADOR	
Anual			Adq. Realizadas	
			DENOMINADOR	
			Adq. Programadas	
TIPO			REFERENCIA	
Cuantitativo			Gerencia	
VALORACIÓN				
MALO		BUENO	EXCELENTE	
Revisado por: Gerente				

	TEXTIL MODAS LIZBETH FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	G.E.1
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión estratégica		PROCESO: Gerencia	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
INDICADOR:	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones			
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN:	Proporciona información acerca del número de capacitaciones realizadas durante un periodo de tiempo.			
FÓRMULA DE CÁLCULO:				
$\text{Nivel de capacitación} = \frac{\# \text{ de capacitaciones ejecutadas}}{\# \text{ de capacitaciones planificadas}} * 100$				
FRECUENCIA		NUMERADOR		
Semestral		# de capacitaciones ejecutadas		
		DENOMINADOR		
		# de capacitaciones planificadas		
TIPO		REFERENCIA		
Cuantitativo		Gerencia		
VALORACIÓN				
MALO		BUENO		EXCELENTE
Revisado por: Gerente				

	TEXTIL MODAS LIZBETH FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	G.E.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión estratégica		PROCESO: Marketing	REVISADO POR:	Sra. Silvana Ipiál
INDICADOR	Costos de publicidad y promoción			
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN:	Proporciona la información necesaria del costo que genera realizar la promoción de la empresa, así como también de sus productos.			
FÓRMULA DE CÁLCULO:				
$\text{Costos de publicidad y promoción} = \frac{\text{Costo de publicidad y promoción de ventas}}{\text{Ventas netas}}$				
FRECUENCIA		NUMERADOR		
Anual		Costo de publicidad y promoción de ventas		
		DENOMINADOR		
		Ventas netas		
TIPO		REFERENCIA		
Cuantitativo		Marketing		
VALORACIÓN				
MALO		BUENO	EXCELENTE	
Revisado por: Gerente				

	TEXTIL MODAS LIZBETH FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	G.P.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción		PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sr. Ricardo Piedmag
INDICADOR:	Eficiencia de producción			
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN:	Permite evaluar el nivel de eficiencia del área productiva.			
FÓRMULA DE CÁLCULO:				
$\text{Eficiencia en producción} = \frac{\# \text{ de prendas producidas}}{\# \text{ de prendas planificadas}} * 100$				
FRECUENCIA			NUMERADOR	
Mensual			# de prendas producidas	
			DENOMINADOR	
			# de prendas planificadas	
TIPO			REFERENCIA	
Cuantitativo			Gerencia	
VALORACIÓN				
MALO		BUENO	EXCELENTE	
Revisado por: Gerente				


	TEXTIL MODAS LIZBETH FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	G.E.1
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión estratégica		PROCESO: Gerencia	REVISADO POR:	Sr. Fanny Cortez
INDICADOR:	Cumplimiento de pedidos a tiempo			
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN:	Proporciona la información necesaria del nivel de cumplimiento de los pedidos			
FÓRMULA DE CÁLCULO:				
$\text{Cumplimiento de pedidos a tiempo} = \frac{\# \text{ de pedidos entregados a tiempo}}{\# \text{ de pedidos planificados}} * 100$				
FRECUENCIA		NUMERADOR		
Mensual		#de pedidos entregados a tiempo		
		DENOMINADOR		
		# de pedidos planificados		
TIPO		REFERENCIA		
Cuantitativo		Ventas		
VALORACIÓN				
MALO		BUENO	EXCELENTE	
Revisado por: Gerente				

	TEXTIL MODAS LIZBETH FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	G.P.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción		PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sr. Ricardo Piedmag
INDICADOR:		Eficiencia del operario		
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN:		Proporciona la información necesaria del nivel de eficiencia del operario		
FÓRMULA DE CÁLCULO:				
$\text{Eficiencia del operario} = \frac{\# \text{ total de prendas producidas}}{\# \text{ total de prendas planeadas}} * 100$				
FRECUENCIA		NUMERADOR		
Mensual		#total de prendas producidas		
		DENOMINADOR		
		# total de prendas planeadas		
TIPO		REFERENCIA		
Cuantitativo		Área de confección		
VALORACIÓN				
MALO		BUENO	EXCELENTE	
Revisado por: Gerente				


	TEXTIL MODAS LIZBETH FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	G.P.4
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción		PROCESO: Control de calidad	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
INDICADOR:	Número de productos defectuosos			
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN:	Verificar la cantidad de productos defectuosos existentes en la producción			
FÓRMULA DE CÁLCULO:				
$\text{Productos defectuosos} = \frac{\# \text{ de prendas defectuosa}}{\# \text{ de prendas producidas}} * 100$				
FRECUENCIA		NUMERADOR		
Por turno		# de prendas defectuosa		
		DENOMINADOR		
		# de prendas producidas		
TIPO		REFERENCIA		
Cuantitativo		Control de calidad		
VALORACIÓN				
MALO		BUENO	EXCELENTE	
Revisado por: Gerente				

	TEXTIL MODAS LIZBETH FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	G.A.1
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de apoyo		PROCESO: Mantenimiento	REVISADO POR:	Sr. Darwin Ipial
INDICADOR:	Disponibilidad por averías			
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN:	Proporciona información acerca del número de horas que la máquina lleva dañada			
FÓRMULA DE CÁLCULO:				
$\text{Disponibilidad por averías} = \frac{\text{Horas totales} - \text{Horas de parada por avería}}{\text{horas totales.}}$				
FRECUENCIA		NUMERADOR		
Mensual		Horas totales – Horas de parada por avería		
		DENOMINADOR		
		Horas totales		
TIPO		REFERENCIA		
Cuantitativo		Área de producción		
VALORACIÓN				
MALO		BUENO	EXCELENTE	
Revisado por: Gerente				

	TEXTIL MODAS LIZBETH FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	G.A.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de apoyo		PROCESO: Comercialización	REVISADO POR:	Sra. Virginia Ipiál
INDICADOR:	Aceptación de los productos			
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN:	Proporciona información necesaria de las prendas aceptadas por parte de los clientes.			
FÓRMULA DE CÁLCULO:				
$\text{Aceptación de los productos} = \frac{\# \text{ de ventas totales}}{\# \text{ de devoluciones}}$				
FRECUENCIA		NUMERADOR		
Mensual		# de ventas totales		
		DENOMINADOR		
		# de devoluciones		
TIPO		REFERENCIA		
Cuantitativo		Ventas		
VALORACIÓN				
MALO		BUENO	EXCELENTE	
Revisado por: Gerente				

	TEXTIL MODAS LIZBETH FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO:	G.A.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de apoyo		PROCESO: Comercialización	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
INDICADOR:	Políticas de crédito			
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN:	Proporciona información acerca de los créditos realizados a los clientes y las cuentas que no han sido canceladas			
FÓRMULA DE CÁLCULO:				
$\text{Políticas de crédito} = \frac{\# \text{ de cuentas por cobrar}}{\# \text{ de créditos realizados}}$				
FRECUENCIA		NUMERADOR		
Mensual		Cuentas por cobrar		
		DENOMINADOR		
		# de créditos realizados		
TIPO		REFERENCIA		
Cuantitativo		Ventas		
VALORACIÓN				
MALO		BUENO	EXCELENTE	
Revisado por: Gerente				

Anexo 5. Matriz de riesgos Modas Lizbeth


 MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS															
COD	MACRO PROCESO	PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD					CONSECUENCIA					RIESGO	ACCIONES DE CONTROL DEL RIESGO
				R	PP	P	MP	CS	D	ME	MO	MA	C		
G.E.	Gestión Estratégica	Gerencia	No se cumplan los requisitos legales		X					X				Bajo	Estar al día en el cumplimiento con los permisos de funcionamiento, así como también con las ordenanzas municipales
			No cumplir con las aportaciones tributarias		X						X			Medio	Asignar recursos económicos para el cumplimiento de impuestos con el fin de evitar sanciones
			Falta de estrategias para aumentar ventas y cobertura de mercado			X				X				Medio	Diseñar estrategias de marketing que mejoren las ventas.
			No tener recursos para adquirir y suministrar insumos y equipos de producción	X						X				Bajo	Gestionar de manera adecuada los recursos llevando registros de ventas y adquisiciones.
			No haya compromiso por parte de la gerencia	X					X					Bajo	Asumir las responsabilidades por parte de la alta dirección con el fin de que se logren y obtengan resultados positivos
		Marketing	Las estrategias de publicidad no alcancen resultados esperados		X						X			Medio	Dar seguimiento de publicidad mediante encuestas al público meta
			No se haga publicidad de la empresa por falta de recursos	X					X					Bajo	Asignar presupuesto para el área de marketing
G.D	Gestión de diseño	Diseño	El diseño no sea igual a la muestra		X					X				Bajo	Cumplir con el procedimiento establecido para diseño de las prendas
			No se cumpla con las tallas correspondientes para el diseño		X					X				Bajo	Cumplir con el procedimiento establecido para diseño de las prendas

			Falta de experiencia del personal			X					X			Medio	Elaborar un plan de capacitaciones al personal
			No disponer de insumos para imprimir los patrones		X					X				Bajo	Realizar un plan de abastecimiento de materiales
		Bordado	La máquina esté dañada	X					X					Bajo	Elaborar un plan de mantenimiento preventivo
			Falta de experiencia del operario	X					X					Bajo	Realizar un plan de capacitación del personal
			Falta de insumos para bordar		X					X				Bajo	Realizar un plan de abastecimiento de materiales e insumos
Gestión de producción	Corte	Iluminación inadecuada por tanto hay poca visibilidad y se puede obtener cortes inadecuados	X					X					Bajo	Colocar lámparas de luz para tener un ambiente iluminado	
		Suspensión imprevista del servicio de energía eléctrica	X					X					Bajo	Pagar el servicio de luz eléctrica a Emelnorte	
	Confección	No disponer de piezas para ensamblar	X						X				Bajo	Elaborar un plan de abastecimiento de materiales para evitar escasez de inventario	
		Avería en maquinaria de confección		X						X			Medio	Elaborar un plan de mantenimiento preventivo	
		El lugar de trabajo no sea el adecuado para el confeccionista		X					X				Bajo	Organizar y adecuar los puestos del trabajo, con el fin de evitar que los operarios se fatiguen o sufran lesiones	
		Posturas forzadas		X						X			Medio	Establecer periodos de descanso para los operarios de las máquinas	
		No disponer de etiquetas y otros insumos	X						X				Bajo	Elaborar un plan de abastecimiento de materiales e insumos	


G.P		Sublimación	Aplicar demasiado calor a la prenda y se dañe	X					X					Bajo	Cumplir con el procedimiento de sublimación
			Personal no capacitado para el desarrollo de la actividad		X				X					Bajo	Realizar un plan de capacitación del personal
			Ausentismo del personal operativo	X					X					Bajo	Llevar seguimiento del personal para conocer las causas del ausentismo para establecer acciones de mejora
			No exista material para sublimación	X					X					Bajo	Elaborar un plan de abastecimiento de materiales e insumos
		Control de calidad	Pérdida de la ficha de diseño	X					X					Bajo	Preparar materiales previamente para el control de calidad
			Ausentismo del responsable de calidad	X						X				Bajo	Realizar seguimiento y emitir un llamado de atención si este lo amerita
			No se revisen bien las prendas		X					X				Bajo	Cumplir con el procedimiento de control de calidad establecido en la empresa
			Responsable de calidad tenga problemas de visión		X				X					Bajo	Realizar evaluaciones de desempeño para conocer problemas que presentan los trabajadores
		Empacado	No disponer de insumos para el embalaje de las prendas	X					X					Bajo	Elaborar un plan de abastecimiento de materiales e insumos
			Las prendas se salgan del empaque debido a que no están selladas las fundas	X						X				Bajo	Realizar revisiones después de que las prendas se han empacado para verificar si cumplen con su respectivo sellado
G.A	Gestión de apoyo	Mantenimiento	Falta de experiencia del técnico	X					X					Bajo	Contratar personal competente para el desarrollo de esta actividad

			Riesgo de golpes y cortes, producidos por máquinas con partes móviles sin protección.	X						X			Medio	Utilizar los equipos de protección adecuados para evitar lesiones
			Riesgo eléctrico	X					X				Bajo	Desconectar las conexiones eléctricas de las máquinas antes de realizar el mantenimiento o limpieza
		Comercialización	Demoras en la entrega del pedido.	X					X				Bajo	Planificar los pedidos para evitar retrasos
			El cliente no pague por su pedido cuando es a crédito		X					X			Medio	Realizar seguimiento y notificar por escrito la deuda que tiene que cancelar.
			No realizar el seguimiento de las ventas realizadas		X					X			Medio	Realizar un registro diario en una matriz de manejo de inventario de las ventas realizadas
			Robo de prendas de almacén	X					X				Bajo	Implementar sistema de seguridad para evitar robos

Anexo 6. Lista maestra de documentos

<div>  LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS </div>						
CÓDIGO	MACRO PROCESO	CÓDIGO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1. G.E.	Gestión estratégica	G.E.1	Gerencia	Adquisiciones de materia prima e insumos	F.I.01.G.E.1.1.1	Formato de lista de materia prima e insumos
					F.I.01.G.E.1.1.2	Formato factura
					F.I.01.G.E.1.1.3	Formato de orden de compra de materia prima
					R.I.01.G.E.1.1.4	Comprobante de pago
				Adquisiciones de maquinaria	F.I.01.G.E.1.2.1	Formato de orden de compra de maquinaria
					R.E.01.G.E.1.2.2	Comprobante de pago
					F.E.01.G.E.1.2.3	Formato factura
				Recepción de pedido al cliente	F..I.01.G.E.1.4.1	Formato lista general de pedidos
					F..I.01.G.E.1.4.2	Formato orden de pedidos
		G.E.2	Marketing	Publicidad	F.I.01.G.E.2.1.1	Formato de encuestas de seguimiento
					F.I.01.G.E.2.1.2	Formato de diseños de tarjetas publicitarias
					R.E.01.G.E.2.1.3	Contrato de publicidad
2.G.D	Gestión de diseño	G.D.1	Diseño	Patronaje	F.I.01.G.D.1.1.1	Formato ficha de diseño del patrón
					R.I.01.G.D.1.1.2	Tabla de tallas y medidas
				Diseño de modas	F.I.01.G.D.1.2.1	Formato ficha de diseño de la prenda
					F.I.01.G.D.1.2.2	Formato orden de producción

		G.D.2	Bordado	Bordado digital	F.I.01.G.D.2.1.1	Formato de ficha de diseño de bordado
					F.I.01.G.D.2.1.2	Formato de registro diario de prendas bordadas
3.G.P	Gestión de producción	G.P.1	Corte	Trazo y corte	F.I.01.G.P.1.1.1	Formato orden de corte
					F.I.01.G.P.1.1.2	Registro de cortes dañados
		G.P.2	Confección	Ensamblaje de piezas de prendas	F.I.01.G.P.2.1.1	Orden de producción
					F.I.01.G.P.2.1.2	Registro diario de prendas
		G.P.3	Sublimación	Sublimación de prendas	F.I.01.G.P.3.1.1	Ficha para sublimados
					F.I.01.G.P.3.1.2	Formato de registro de prendas sublimadas
		G.P.4	Control de calidad	Revisión de prendas	F.I.01.G.P.4.1.1	Formato de registro de prendas con defectos
		G.P.5	Empaque	Embalaje de prendas	F.I.01.G.P.5.1.1	Formato de registro de prendas receptadas
					F.I.01.G.P.5.1.2	Formato de registro de prendas empacadas
3. G.A.	Gestión de apoyo	G.A.1	Mantenimiento	Revisión de máquinas	F.E.01.G.A.1.1.1	Formato factura
					F.I.01.G.A.1.1.2	Formato de registro de máquinas dañadas
					R.I.01.G.A.1.1.3	Manuales de las máquinas
		G.A.2	Comercialización	Ventas	F.I.01.G.A.2.1.1	Formato facturas
					F.I.01.G.A.2.1.2	Formato de registro de ventas

	Textil Modas Lizbeth		Versión:	0.1
	PROCESO	COMERCIALIZACIÓN	Código	G.A.2.1
			Fecha de elaboración:	dd/mm/aa
	Procedimiento de ventas		Fecha de ap.	dd/mm/aa
			Página:	Página 6 de 6

Anexo 7. Manual de procedimientos


EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH



SAN GABRIEL- CARCHI

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Darwin Cuasapaz Estudiante CINDU		
Revisado por:	Sra. Darwin Ipial		
Aprobado por:	Sra. Fanny Cortez Gerente		

	Textil Modas Lizbeth		Versión:	0.1
	PROCESO	COMERCIALIZACIÓN	Código	G.A.2.1
			Fecha de elaboración:	dd/mm/aa
	Procedimiento de ventas		Fecha de ap.	dd/mm/aa
Página:			Página 6 de 6	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización

Anexo 8. *Resultados check list final de la
Norma ISO 9001:2015*

**DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS APLICANDO LA NORMA ISO
9001:2015 PARA LA
EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH**

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

TOTAL. Cumple completamente con el criterio enunciado (**10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene**).

PARCIAL. cumple parcialmente con el criterio enunciado (**5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene**).

NADA. No cumple con el criterio enunciado (**0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S**)

No	NUMERALES	CICLO PHVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
			TOTAL	PARCIAL	NADA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		PHVA	A	B	C
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS		P			
1	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización		10		
2	La organización ha: ¿Determinado las entradas requeridas salidas esperadas de estos procesos?		10		
3	¿Determinado la secuencia e interacción de sus procesos?		10		
4	¿Determinado los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad?		10		
5	¿Asignado las responsabilidades y autoridades para estos procesos?		10		
6	¿Abordado los riesgos y oportunidades de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1?		10		
7	¿Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio para asegurar que estos procesos logren los resultados previstos?		10		
8	¿Mejorar los procesos y el sistema de gestión por procesos?		10		
9	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		10		
10	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de sus procesos para tener la confianza de que los procesos se realicen según lo planificado	10			
Subtotal			100	0	0

Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia de la gestión por procesos.	P	10		
2	Rinde cuentas sobre la eficacia del sistema de gestión por procesos			5	
3	¿Asegurándose que se establezca la política y objetivos de la calidad para el sistema de gestión por procesos y son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?		10		
5	¿Promueve el uso del enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos?		10		
6	¿Asegura que los recursos necesarios para el sistema por procesos estén disponibles?		10		
7	¿Comunica la importancia de una gestión por proceso eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad?			5	
8	¿Se asegura que el sistema de gestión por procesos logre los resultados previstos?			5	
9	¿Se compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión por procesos?		10		
10	¿Promueve la mejora?		10		
11	¿Apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?		10		
5.1.2 Enfoque al cliente					
12	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	P	10		
13	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		10		
14	¿El enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente se mantiene?		10		
5.2 POLÍTICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA					
15	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	P	10		
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
16	La política de calidad está disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización y se encuentra documentada		10		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					

17	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		10		
Subtotal			120	20	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /170)			82%		
6. PLANIFICACIÓN					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que la gestión por procesos logre los resultados esperados.	P	10		
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		10		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	La organización ha establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para la gestión por procesos.		10		
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos de calidad			5	
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en la gestión por procesos y la gestión de su implementación?			5	
Subtotal			30	10	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /50)			80%		
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la gestión por proceso (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	H	10		
7.1.6 Conocimientos de la organización					
2	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		10		
7.4 COMUNICACIÓN					
3	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas de la gestión por procesos dentro de la organización.			5	
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					

4	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces de la gestión por procesos.		10		
7.5.2 Control de la información documentada					
5	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por la gestión por procesos			5	
6	Según la norma ISO 10013 una gestión por proceso, debe tener documentado:			5	
	Políticas de la calidad y sus objetivos				
7	Procedimientos documentados según la estructura de la norma ISO 10013			5	
8	Documentos internos y externos		10		
9	Registros		10	5	
10	Especificaciones técnicas del servicio			5	
11	Formularios			5	
12	Manual de procedimientos		10		
7.5.3. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN					
13	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			5	
Subtotal			60	40	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /130)			77%		
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	H	10		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		10		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		10		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			5	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	H	10		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		10		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					

7	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	H	10		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
8	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios.	H	10		
9	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		10		
10	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		10		
11	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			5	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
13	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	H	10		
14	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	H	10		
15	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			5	
16	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			5	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
17	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	H	10		
18	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			5	
19	Se conserva información documentada de estas actividades			5	
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
20	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	H	10		
21	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			10	

22	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		5	
23	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		5	
24	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	10		
25	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10		
26	Se controla la designación de personas competentes.	10		
27	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5	
28	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	10		
29	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	10		
8.5.6 Control de cambios				
30	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	H	10	
31	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		10	
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
32	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	H	10	
33	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		10	
34	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
35	La organización asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	H	10	
36	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		5	
37	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5	
38	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5	
39	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		5	



Subtotal			240	70	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			82%		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	V	10		
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		10		
3	Determina cuándo se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			5	
4	Determina cuándo analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			5	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia de la gestión por procesos.			5	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			5	
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	V	10		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		10		
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	V		5	
9.2 AUDITORÍA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	V		5	
11	Las auditorías proporcionan información sobre la gestión por procesos conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					

9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa que la gestión por procesos a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	V	10		
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	V		5	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes a la gestión por procesos.			5	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia de la gestión por proceso.			5	
22	Considera los resultados de las auditorías.			5	
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		10		
24	Considera la adecuación de los recursos.		10		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			5	
26	Se consideran las oportunidades de mejora.		10		
Subtotal				80	55
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /260)			52%		
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	A	10		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	A	10		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			5	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			5	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			5	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios a la gestión por procesos si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				5

9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.			5	
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión por procesos.			5	
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			5	
Subtotal			20	35	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /11+B1730)			50%		
RESULTADOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO	CICLO PHVA	ACCIONES POR REALIZAR	
4. Contexto de la organización		100%	P	IMPLEMENTAR	
5. Liderazgo		82%	P	IMPLEMENTAR	
6. Planificación		80%	P	IMPLEMENTAR	
7. Apoyo		77%	H	MEJORAR	
8. Operación		82%	H	IMPLEMENTAR	
9. Evaluación del desempeño		52%	V	MEJORAR	
10. Mejora		50%	A	MEJORAR	
TOTAL		75%			
Calificación global en la gestión por procesos		MEDIO			

Anexo 9. *Fichas técnicas de las máquinas de confección*

 TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
		VERSIÓN:	0.1
		ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción	PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
NOMBRE DEL EQUIPO			
Recta Zig Zac			
UBICACIÓN DEL EQUIPO			
Área de Producción			
SECCIÓN			
Confección			
AÑO			
2014			
Confección			
MARCA			
SINGER			
Nº DE SERIE		ESTADO DEL EQUIPO	
70501124		Nuevo	x
DIRECCIÓN		Reacondicionado	
San Gabriel- Carchi		Usado	
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA			
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	
<ul style="list-style-type: none"> – Red del carrete de hilo – Aguja – Porta hilos – Bobina – Placa de aguja para c/recta – Tablero – Motor – Mesa 		<ul style="list-style-type: none"> – Máquina Zig zac de cama plana – Motor 110 V – Motor de embrague de baja velocidad de 1/3 hp – Fácil ajuste de largo de puntada – Número de agujas: 1 – Costura de fácil selección de ajuste de ancho de Zig Zac y recta 	
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA	
Agua		<ul style="list-style-type: none"> – Costura de prendas de vestir desde telas livianas hasta telas pesadas – Fácil de operar – Fácil ajuste de tensión de hilo 	
Gas			
Electricidad	x		
Humedad			
Vibraciones			
Otros			

	EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción		PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
NOMBRE DEL EQUIPO				
Recta				
UBICACIÓN DEL EQUIPO				
Área de producción				
N° DE SERIE				
363272				
AÑO				
2012				
SECCIÓN				
Confección				
MARCA			ESTADO DEL EQUIPO	
SIRUBA			Nuevo	x
DIRECCIÓN			Reacondicionado	
San Gabriel- Carchi			Usado	
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA				
COMPONENTES			CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	
<ul style="list-style-type: none"> – Red del carrete de hilo – Aguja – Porta hilos – Bobina – Placa de aguja – Tapa de carrete de hilo – Motor – Mesa 			<ul style="list-style-type: none"> – Motor T32xxHx – Número de agujas: 1 – Levantamiento de prensa tela manual. – Corte de hilo manual. – Lubricación automática. – Base plana. – Punto con ajuste manual – Peso: 75 kg – Color blanco 	
REQUERIMIENTOS			FUNCIÓN DE MAQUINARIA	
Agua		<ul style="list-style-type: none"> – Máquina industrial, para telas livianas y medianas con puntada ajustable de 0 a 5mm, posee un sistema de lubricación para costuras uniformes y perfectas 		
Gas				
Electricidad	x			
Humedad				
Vibraciones				
Otros				

	EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción	PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez	
NOMBRE DEL EQUIPO				
Recta				
UBICACIÓN DEL EQUIPO				
Área de producción				
N° DE SERIE				
310840115				
AÑO				
2012				
SECCIÓN				
Confección				
MARCA		ESTADO DEL EQUIPO		
YUKI		Nuevo	x	
DIRECCIÓN		Reacondicionado		
San Gabriel- Carchi		Usado		
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA				
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS		
<ul style="list-style-type: none"> – Red del carrete de hilo – Aguja – Porta hilos – Bobina – Mesa – Cajón – Luz – Soporte 		<ul style="list-style-type: none"> – Puntada recta – Número de agujas: 1 – Levantamiento de pie: 4/9 – Tipo de aguja: DCx27 14# – Largo costura: 0.5 – 4.2 – Revoluciones por minuto: 6500 – Peso: 112 kg – Color Blanco 		
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA		
Agua		<ul style="list-style-type: none"> – Máquina ideal para costura de telas de peso medio (no destinadas a cuero u otros materiales pesados). – Optimizado para un manejo adecuado – Costura de camisas, camisetas, costura en general, prendas jean, trajes, etc. 		
Gas				
Electricidad	x			
Humedad				
Vibraciones				
Otros				

	EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción		PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
NOMBRE DEL EQUIPO Recta				
UBICACIÓN DEL EQUIPO Área de producción				
SECCIÓN Confección				
Nº DE SERIE 100670972				
AÑO 2012				
MARCA JONTEX				
DIRECCIÓN San Gabriel- Carchi				
ESTADO DEL EQUIPO				
			Nuevo	x
			Reacondicionado	
			Usado	
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA				
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS		
<ul style="list-style-type: none"> – Red del carrete de hilo – Aguja – Porta hilos – Bobina – Mueble – Motor – Luz 		<ul style="list-style-type: none"> – Máquina liviana – Largo de puntada de 5 mm – Lubricación mecánica – Barra de aguja cabo grueso – Motor de 1/2 caballo, 3450 RPM – Hasta 5000 puntadas por minuto. – Electricidad: 110 V – Telas livianas, Agujas # DBX 19 - 18 		
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA		
Agua		<ul style="list-style-type: none"> – Ideal para costura de telas livianas – Alta velocidad – Adecuado diseño para el óptimo manejo del operario 		
Gas				
Electricidad	x			
Humedad				
Vibraciones				
Otros				



	EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción	PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez	
NOMBRE DEL EQUIPO				
Recta				
UBICACIÓN DEL EQUIPO				
Área de producción				
MARCA				
SUNSTAR				
Nº DE SERIE				
95013996				
SECCIÓN				
Confección				
AÑO		ESTADO DEL EQUIPO		
2012		Nuevo	<input checked="" type="checkbox"/>	
DIRECCIÓN		Reacondicionado		
San Gabriel- Carchi		Usado		
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA				
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS		
<ul style="list-style-type: none"> – Estante – Aguja – Torre porta hilos – Bobina – Mueble – Cajón – Luz – Motor 		<ul style="list-style-type: none"> – Voltaje 220 – Motor 1/2 HP – Agujas cabo grueso 80,90 		
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA		
Agua		Adecuado diseño para el óptimo manejo del operario, la cual es ideal para la confección de lencería fina, camisas, uniformes deportivos, jeans, corosil, tapicería.		
Gas				
Electricidad	<input checked="" type="checkbox"/>			
Humedad				
Vibraciones				
Otros				

	EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.D.1
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de diseño		PROCESO: Bordado	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
NOMBRE DEL EQUIPO				
Bordadora				
UBICACIÓN DEL EQUIPO				
Área de producción				
MARCA				
BROTHER				
N° DE SERIE				
4DOFA08099				
SECCIÓN				
Bordado				
AÑO			ESTADO DEL EQUIPO	
2017			Nuevo	<input checked="" type="checkbox"/>
DIRECCIÓN			Reacondicionado	<input type="checkbox"/>
San Gabriel- Carchi			Usado	<input type="checkbox"/>
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA				
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS		
<ul style="list-style-type: none"> – Bastidor universal – Mesa para dos niveles de trabajo plano o tubular – Panel de la pantalla táctil de alta definición – Cambio de color automático – Detección de rotura de hilo inteligente – Sistema completo de bordado de gorras – Conexión a ordenador – Puerto USB 		<ul style="list-style-type: none"> – Bordadora industrial a 220 voltios – 4 cabezas – Velocidad de costura: 1000 ppm – Distancia entre cabezales: 360 mm – Área de costura: 450 x 360 mm – Dimensiones máquina: 2320 x 1360 x 1750 mm – 600Kg – Corte de hilo automático y detector de rotura de hilo – Alimentación 220V; 1,1KVA 		
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA		
Agua		Ideal para para bordar espaldas de chamarras, chaquetas, camisetas, y con los accesorios para los diferentes tamaños de bordados, pequeños, medianos y grandes.		
Gas				
Electricidad	<input checked="" type="checkbox"/>			
Humedad				
Vibraciones				
Otros				



 EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
		VERSIÓN:	0.1
		ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción	PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
NOMBRE DEL EQUIPO			
Botonera			
UBICACIÓN DEL EQUIPO			
Área de producción			
AÑO			
2014			
MARCA			
GEMSY			
SECCIÓN			
Confección			
Nº DE SERIE		ESTADO DEL EQUIPO	
34557893		Nuevo	<input checked="" type="checkbox"/>
DIRECCIÓN		Reacondicionado	<input type="checkbox"/>
San Gabriel- Carchi		Usado	<input type="checkbox"/>
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA			
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	
<ul style="list-style-type: none"> – Porta hilos – Tablero – Aguja – Soporte de mesa 		<ul style="list-style-type: none"> – Motor Direct Drive BE-438HS – Velocidad máxima de 2.700 p.p.m – Largo máximo de puntada 6.4 mm – Altura de prensatelas 13 mm – Equipada con 34 patrones 	
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA	
Agua	<input type="checkbox"/>	Su funcionalidad es el pegado de botones con puntadas en forma de cruz y aspa, se aplica a prendas como camisas, polos camiseros, blusas, pantalones, etc	
Gas	<input type="checkbox"/>		
Electricidad	<input checked="" type="checkbox"/>		
Humedad	<input type="checkbox"/>		
Vibraciones	<input type="checkbox"/>		
Otros	<input type="checkbox"/>		



 EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
		VERSIÓN:	0.1
		ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción	PROCESO: Corte	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
NOMBRE DEL EQUIPO			
Cortadora recta			
UBICACIÓN DEL EQUIPO			
Área de producción			
MARCA			
JONTEX			
Nº DE SERIE			
13041543			
SECCIÓN			
Corte			
AÑO		ESTADO DEL EQUIPO	
2014		Nuevo	x
DIRECCIÓN		Reacondicionado	
San Gabriel- Carchi		Usado	
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA			
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	
<ul style="list-style-type: none"> – Cuchilla de repuesto – Esmeriles – Motor 		<ul style="list-style-type: none"> – Corriente 110 voltios. – Velocidad de 2800 a 3400 R.P.M – Fácil operación 	
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA	
Agua		Esta cortadora, es usada para cortar todo tipo de tejidos una vez se encuentren sobre la mesa de corte, estos tejidos pueden ser extendidos manualmente o mediante carro de extender tejidos.	
Gas			
Electricidad	x		
Humedad			
Vibraciones			
Otros			

		EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
				VERSIÓN:	0.1
				ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción		PROCESO: Confección		REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
NOMBRE DEL EQUIPO					
Recta doble aguja					
UBICACIÓN DEL EQUIPO					
Área de producción					
MARCA					
SIRUBA					
AÑO					
2014					
SECCIÓN					
Confección					
Nº DE SERIE				ESTADO DEL EQUIPO	
23606546				Nuevo	x
DIRECCIÓN				Reacondicionado	
San Gabriel- Carchi				Usado	
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA					
COMPONENTES			CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS		
<ul style="list-style-type: none"> – Barra de aguja independiente. – Motor – Mesa – Soporte – Porta hilos – Agujas – Bobina 			<ul style="list-style-type: none"> – Voltaje 110 voltios. – Fácil ajuste de largo de puntada. – Palanca de remate o retroceso. – Lubricación de hilo. – Peso 116 kg – Dimensiones 120 × 56 × 83 cm – Código de aguja DPX5 desde (#11-#22) 		
REQUERIMIENTOS			FUNCIÓN DE MAQUINARIA		
Agua			Ideal para coser jeans, maletas, carteras y todo tipo de telas gruesas		
Gas					
Electricidad	x				
Humedad					
Vibraciones					
Otros					

	EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción	PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez	
NOMBRE DEL EQUIPO				
Elasticadora				
UBICACIÓN DEL EQUIPO				
Área de producción				
SECCIÓN				
Confección				
MARCA				
SIRUBA				
N° DE SERIE				
23355396				
AÑO		ESTADO DEL EQUIPO		
2014		Nuevo	x	
DIRECCIÓN		Reacondicionado		
San Gabriel- Carchi		Usado		
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA				
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS		
<ul style="list-style-type: none"> – Torre de soporte de hilos – Motor – Mesa – Soporte – Porta hilos – Agujas – 		<ul style="list-style-type: none"> – Elasticadora 4 agujas – Separación de 1/4 de pulgada entre aguja y aguja podrá hacer muchas combinaciones. – Lubricación automática – Peso 88 kg – Dimensiones 120 × 55 × 60 cm – Color Blanco – Material a utilizar: lycra, tela de punto, tela plana 		
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA		
Agua		Utilizada para hacer pretinas anchas, pegado de cintas tipo tapete, pegado de elástico y un sin fin de aplicaciones		
Gas				
Electricidad	x			
Humedad				
Vibraciones				
Otros				



	EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2	
			VERSIÓN:	0.1	
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz	
MACROPROCESO: Gestión de producción		PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez	
NOMBRE DEL EQUIPO Ojaladora					
UBICACIÓN DEL EQUIPO Área de producción					
SECCIÓN Confección					
MARCA JACK					
N° DE SERIE 100388930					
ESTADO DEL EQUIPO					
AÑO 2014		Nuevo			<input checked="" type="checkbox"/>
DIRECCIÓN San Gabriel- Carchi		Reacondicionado			<input type="checkbox"/>
		Usado	<input type="checkbox"/>		
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA					
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS			
<ul style="list-style-type: none"> – Torre de soporte de hilos – Motor – Mesa – Soporte – Porta hilos – Aguja 		<ul style="list-style-type: none"> – Velocidad 3600 puntadas por minuto. – Tamaño de ojal 30 mm X 56 mm (LBH-780-A) y 40 mm X 66 mm (LBH-780-B). – Lubricación automática – Código de aguja DP×5 #11 – Color blanco 			
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA			
Agua		Se aplica para hacer ojales de prendas en tela de punto y tela plana, ideal para camisas, polos camiseros, blusas, ropa de trabajo en tela liviana.			
Gas					
Electricidad	<input checked="" type="checkbox"/>				
Humedad					
Vibraciones					
Otros					



	EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción	PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez	
NOMBRE DEL EQUIPO				
Overlock				
UBICACIÓN DEL EQUIPO				
Área de producción				
SECCIÓN				
Confección				
MARCA				
SIRUBA				
N° DE SERIE				
23113542				
AÑO				
2014		ESTADO DEL EQUIPO		
		Nuevo	x	
DIRECCIÓN		Reacondicionado		
San Gabriel- Carchi		Usado		
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA				
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS		
<ul style="list-style-type: none"> – Torre de soporte de hilos – Motor – Mesa – Soporte – Porta hilos – Agujas – Soporte de agujas 		<ul style="list-style-type: none"> – Overlock de fácil manejo – 2 agujas y 4 hilos – Ancho de puntada: 4 – 6. – Largo de puntada: hasta 3,6 mm – Altura del prensatela: 5,5 mm – Velocidad: 7.500 RPM. – Peso 112 kg – Voltaje 110 v -220 v 		
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA		
Agua		Ideal para hacer diferentes puntos de costura, imprescindibles en el campo de la confección textil, y también bonitos acabados.		
Gas				
Electricidad	x			
Humedad				
Vibraciones				
Otros				


 EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
		VERSIÓN:	0.1
		ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción	PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
NOMBRE DEL EQUIPO			
Overlock			
UBICACIÓN DEL EQUIPO			
Área de producción			
SECCIÓN			
Confección			
MARCA			
JONTEX			
N° DE SERIE			
81068315			
AÑO		ESTADO DEL EQUIPO	
2014		Nuevo	x
DIRECCIÓN		Reacondicionado	
San Gabriel- Carchi		Usado	
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA			
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	
<ul style="list-style-type: none"> – Torre de soporte de hilos – Motor – Mesa – Soporte – Porta hilos – Agujas – Soporte de agujas 		<ul style="list-style-type: none"> – Voltaje 110 voltios – Ancho de puntada 3.6 mm – Dimensión cabezal 39 x 32.5 x 36 – Pedal elevación de pie prensa tela – Velocidad por puntada 6000 rpm – Motor Convencional. – Peso 112 kg – Largo de puntada 0.8 mm – Todo tipo de prendas (material liviano) 	
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA	
Agua		Ideal para hacer diferentes puntos de costura, imprescindibles en el campo de la confección textil, y también bonitos acabados.	
Gas			
Electricidad	x		
Humedad			
Vibraciones			
Otros			

 EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
		VERSIÓN:	0.1
		ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción	PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
NOMBRE DEL EQUIPO			
Overlock			
UBICACIÓN DEL EQUIPO			
Área de producción			
SECCIÓN			
Confección			
MARCA			
GEMSY			
Nº DE SERIE			
310840115			
AÑO		ESTADO DEL EQUIPO	
2014		Nuevo	<input checked="" type="checkbox"/>
DIRECCIÓN		Reacondicionado	<input type="checkbox"/>
San Gabriel- Carchi		Usado	<input type="checkbox"/>
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA			
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	
<ul style="list-style-type: none"> – Torre de soporte de hilos – Motor – Mesa – Soporte – Porta hilos – Agujas – Soporte de agujas 		<ul style="list-style-type: none"> – Voltaje 110 voltios – Ancho de puntada 3.6 mm – Dimensión cabezal 39 x 32.5 x 36 – Velocidad por puntada 6000 rpm – Tamaño de aguja: # 11 – Peso 112 kg – Altura máxima y altura mínima: 0.7 - 2.0 mm – Overlock de 3 hilos para materiales ligeros y medios – Motor directo 7723 E 	
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA	
Agua	<input type="checkbox"/>	Ideal para hacer diferentes puntos de costura, imprescindibles en el campo de la confección textil, y también bonitos acabados.	
Gas	<input type="checkbox"/>		
Electricidad	<input checked="" type="checkbox"/>		
Humedad	<input type="checkbox"/>		
Vibraciones	<input type="checkbox"/>		
Otros	<input type="checkbox"/>		

	EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción		PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
NOMBRE DEL EQUIPO				
Recubridora				
UBICACIÓN DEL EQUIPO				
Área de producción				
SECCIÓN				
Confección				
MARCA				
SIRUBA				
N° DE SERIE				
23208599				
AÑO			ESTADO DEL EQUIPO	
2014			Nuevo	x
DIRECCIÓN			Reacondicionado	
San Gabriel- Carchi			Usado	
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA				
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS		
<ul style="list-style-type: none"> – Torre de soporte de hilos – Motor – Mesa – Soporte – Porta hilos – Agujas – Soporte de agujas – 		<ul style="list-style-type: none"> – Alta velocidad de 6000 puntadas por minuto. – Separación de agujas 1/4 de pulgada. – Lubricación automática. – Código de aguja UYX128GAS#10. – Velocidad por puntada 6000 rpm – Dimensiones 120 × 56 × 83 cm – Peso 116 kg – Altura máxima y altura mínima: 0.7 - 2.0 mm – Color Blanco 		
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA		
Agua		Máquina ideal para todo tipo de prenda en tela en polos, buzos, ropa de dama, ropa de bebé, bastas de las prendas y también para la operación de engarzado.		
Gas				
Electricidad	x			
Humedad				
Vibraciones				
Otros				

	EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:	G.P.2
			VERSIÓN:	0.1
			ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción	PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez	
NOMBRE DEL EQUIPO				
Recubridora				
UBICACIÓN DEL EQUIPO				
Área de producción				
SECCIÓN				
Confección				
MARCA				
JONTEX				
N° DE SERIE				
100104874				
AÑO		ESTADO DEL EQUIPO		
2015		Nuevo	x	
DIRECCIÓN		Reacondicionado		
San Gabriel- Carchi		Usado		
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA				
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS		
<ul style="list-style-type: none"> – Torre de soporte de hilos – Motor – Mesa – Soporte – Porta hilos – Agujas – Soporte de agujas 		<ul style="list-style-type: none"> – Alta velocidad de 6000 puntadas por minuto. – Separación de agujas 1/4 de pulgada. – Lubricación automática. – Código de aguja UYX128GAS#10. – Pedal elevación de pie prensa tela – Velocidad por puntada 6000 rpm – Peso 116 kg – Color Blanco 		
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA		
Agua		<ul style="list-style-type: none"> – Máquina ideal para todo tipo de prenda en tela de punto. Se aplica su uso en polos, buzos, ropa de dama, ropa de bebé. 		
Gas				
Electricidad	x			
Humedad				
Vibraciones				
Otros				

	EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH	CÓDIGO:	G.P.2
		VERSIÓN:	0.1
		ELABORADO POR:	Sr. Darwin Cuasapaz
MACROPROCESO: Gestión de producción	PROCESO: Confección	REVISADO POR:	Sra. Fanny Cortez
NOMBRE DEL EQUIPO			
Tirilladora			
UBICACIÓN DEL EQUIPO			
Área de producción			
SECCIÓN			
Confección			
MARCA			
JONTEX			
N° DE SERIE			
10811980005			
AÑO		ESTADO DEL EQUIPO	
2014		Nuevo	<input checked="" type="checkbox"/>
DIRECCIÓN		Reacondicionado	<input type="checkbox"/>
San Gabriel- Carchi		Usado	<input type="checkbox"/>
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA			
COMPONENTES		CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	
<ul style="list-style-type: none"> – Torre de soporte de hilos – Motor – Bobinas – Soporte – Porta hilos – Agujas – Desarmadores 		<ul style="list-style-type: none"> – Voltaje: 220 V – Revoluciones por minuto: 5500 – Potencia: 550W – Lubricación automática – Tipo de aguja: UY-GAS-128# – Color Beige 	
REQUERIMIENTOS		FUNCIÓN DE MAQUINARIA	
Agua		Pega tirilla, collaretes, reatas y todo tipo de tiras en una prenda.	
Gas			
Electricidad	<input checked="" type="checkbox"/>		
Humedad			
Vibraciones			
Otros			

<div>Modas</div> <div>Lizbeth</div>		EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH		CÓDIGO:		G.D.1	
				VERSIÓN:		0.1	
				ELABORADO POR:		Sr. Darwin Cuasapaz	
MACROPROCESO: Gestión de diseño		PROCESO: Sublimación		REVISADO POR:		Sra. Fanny Cortez	
NOMBRE DEL EQUIPO							
Plotter para sublimación							
UBICACIÓN DEL EQUIPO							
Área de producción							
SECCIÓN							
Diseño							
MARCA							
HYPRO							
Nº DE SERIE							
XT-640							
AÑO				ESTADO DEL EQUIPO			
2020				Nuevo		x	
DIRECCIÓN				Reacondicionado			
San Gabriel- Carchi				Usado			
CARACTERÍSTICAS MAQUINARIA							
COMPONENTES				CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS			
<div><div>– Soporte exclusivo, cable de alimentación, abrazaderas del material, soporte del material, cuchillas de repuesto, software RIP,</div><div>– Manual del usuario</div></div>				<div><div>– Voltaje: AC 100 a 240 V ±10 %, 1,5 A, 50/60 Hz</div><div>– Configuración de tinta en cuatro y ocho colores</div><div>– Dos cabezales de impresión</div><div>– Impresión de alta velocidad a 4 u 8 colores para una gama más amplia</div><div>– Estabilizador de avance del material,</div><div>– Cambio de tinta automático y control de impresión</div></div>			
REQUERIMIENTOS				FUNCIÓN DE MAQUINARIA			
Agua		x		Desarrollada específicamente para la impresión por sublimación, la Texart XT-640 ofrece una excepcional productividad, una excelente calidad de impresión en ropa deportiva, moda, rotulación textil, etc.			
Gas							
Electricidad		x					
Humedad		x					
Vibraciones							
Otros							



POLÍTICA DE CALIDAD

EMPRESA TEXTIL MODAS LIZBETH


Modas Lizbeth, es una empresa dedicada a la confección de prendas de vestir, logrando la plena satisfacción de los clientes mediante la producción de prendas innovadoras de alta resistencia, siendo la calidad un factor estratégico en la competitividad de nuestra empresa manteniendo el compromiso y aseguramiento de la mejora continua de todos los procesos cumpliendo con los plazos de entrega acordados con los clientes, así como también de la capacitación constante del personal.

Los objetivos que se dispone a alcanzar con la política de calidad se enfocan en tres pilares que son los siguientes:

- Entregar productos de calidad y cumpliendo con las especificaciones proporcionadas por el cliente.*
- Lograr que las entregas de las prendas sean oportunas a la fecha acordada con el cliente*
- Alcanzar la satisfacción del cliente mediante la mejora continua de los procesos*

Sra. Fanny Cortez
GERENTE TEXTIL MODAS LIZBETH

Anexo 11: Formato ficha de diseño

		FICHA TÉCNICA DE DISEÑO			
RESPONSABLE DISEÑO:		N° DE MUESTRA:		N° ORDEN DE CORTE:	
DESCRIPCIÓN:		LINEA DE SEGMENTO:		UBICACIÓN EN ÁREA:	
FECHA DE EMISIÓN:		TALLAS:		CORTE:	
CANTIDAD T:		MARCA:		TALLA BASE:	
BORDADO:	<input type="checkbox"/>	FECHA DE APROBACIÓN:		MATERIALES	
SUBLIMADO:	<input type="checkbox"/>	ESCALA:		DESCRIPCIÓN	T/C